

Código de Prácticas Comerciales

INDICE

I.- INTRODUCCIÓN

- A) Objeto del presente Código de Prácticas Comerciales
- B) Concesión Otorgada a **Ignacio Leonardo Rocha Álvarez**
- C) Descripción del Servicio de Televisión por Cable y transmisión bidireccional de datos e internet
- D) Equipo requerido
- E) Cobertura del servicio

II.- CONDICIONES COMERCIALES

- A) Contrato de prestación de servicios, Políticas de Venta y Políticas de Instalación y Mantenimiento.
- B) Facturación, Políticas de Cobro, Políticas de Cortes y Reconexiones.
- C) Vigencia del contrato de prestación de servicios
- D) Causas de terminación del contrato de prestación de servicios
- E) Suspensión del servicio

III.- TARIFAS APLICABLES AL SERVICIO DE TELEVISIÓN POR CABLE Y POLÍTICAS DE PROMOCIONES Y NOTIFICACIONES.

IV.- QUEJAS

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 por cable y transmisión bidireccional de datos (Internet), las prácticas comerciales 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, aprobado por la otrora Comisión Federal de Telecomunicaciones, estará a disposición de los usuarios en las oficinas comerciales de **Ignacio Leonardo Rocha Álvarez**, en la población de **Cozumel, Quintana Roo**.

B) Concesión otorgada a **Ignacio Leonardo Rocha Álvarez**, en lo sucesivo "**EL CONCESIONARIO**" por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes en la población de **Cozumel, Quintana Roo**

C) Descripción del servicio de televisión por cable y transmisión bidireccional de datos: El servicio de televisión por cable consiste en otorgar señales de los canales que la red ofrece a los suscriptores mediante una red física de cable el cual puede ser coaxial y/o fibra óptica. A través de la misma red se puede operar bidireccionalmente.

D) Equipo requerido

El equipo requerido para el funcionamiento del servicio de televisión por cable es el siguiente:

Cable coaxial y acopladores de impedancia, los cuales utilizan para el debido acoplamiento entre los 75 ohms del cable de acometida y la impedancia de entrada del televisor cuyo valor es de 300 ohms. Cuando esta impedancia es de 75 ohms, no se requiere acoplador de impedancia.

Para cada televisor adicional, se emplea un divisor de dos salidas, con la impedancia de 75 ohms, después del cual se conecta el televisor adicional.

Cable coaxial y acopladores de impedancia, los cuales utilizan para el debido acoplamiento entre los 75 ohms del cable de acometida y la impedancia de entrada del televisor cuyo valor es de 300 ohms. Cuando esta impedancia es de 75 ohms, no se requiere acoplador de impedancia.

Los acopladores de impedancia empleados tienen una anchura de banda de 50 a 500 Mhz. Y una atenuación por inserción de 1 (db) máximo.

Cuando el televisor solo tiene sintonizador de canales de radiodifusión (2 al 13 en V.H.F), el suscriptor debe de adquirir un convertidor de frecuencia para recibir la banda de operación del sistema, en su televisor.

E) Cobertura del servicio

La cobertura del servicio es el área geográfica concesionada por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes a **Cozumel, Quintana Roo** quien garantiza la eficiente transmisión de señales y mensajes al usuario, de conformidad con los servicios contratados.

II.- CONDICIONES COMERCIALES.

A) Contrato de prestación de servicios, Políticas de Venta y Políticas de Instalación y Mantenimiento.

- A fin de que le usuario este en posibilidad de recibir el servicio de televisión por cable, será necesaria la celebración de un contrato de prestación de servicios, mismo que se encuentra autorizado por la PROFECO.
- No se cobraran depósitos en garantía al momento de realizar el contrato
- Para que una persona pueda ser titular de un contrato, deberá presentar una identificación oficial y documentos que comprueben su residencia en la dirección donde pretende tener el servicio.
- Los nuevos contratos deberán instalarse en un plazo no mayor a 36 horas hábiles.
- Para tener acceso al servicio de televisión por cable y/o de transmisión bidireccional de datos (Internet) el suscriptor deberá solicitar por medio de la formulación de un contrato de servicios entre el usuario y la empresa, creado según los lineamientos del Instituto Federal de Telecomunicaciones el cual consta de cláusulas debidamente autorizadas por la PROFECO.
- El mantenimiento de las acometidas domiciliarias, así como la de nuestro sistema corre por cuenta del concesionario quien recibirá del suscriptor únicamente por concepto de pago de las tarifas autorizadas por el IFT.
- Se establece un término de máximo 24 horas para atender y solucionar cualquier reporte de desperfecto que se reciba vía telefónica o personal en nuestro domicilio.
- Se pondrá a disposición del público en general un número de teléfono las 24 horas del día, los 365 días del año con la finalidad de recibir los reportes por fallas y/o interrupciones en el servicio, procedimiento para su reparación a la mayor brevedad posible.

B) Facturación, Políticas de Cobro, Cortes y Reconexiones.

- **"EL CONCESIONARIO"** facturará al usuario en forma desglosada todos y cada uno de los servicios contratados, detallando por ejemplo, la cuota básica mensual, número de canales contratados, servicio de internet, etc.
- El usuario pagará a **"EL CONCESIONARIO"** en el domicilio o banco que se le indique, el importe de la factura por diversos servicios (televisión por cable y/o internet) que le presente **"EL CONCESIONARIO"** con los cargos de acuerdo a los términos descritos en el contrato de prestación de servicios, dentro de los diez primeros días de cada mes.
- **En el caso del servicio de valor agregado (Internet).**- El suscriptor se obliga efectuar el pago mensual por este servicio en la misma fecha de vencimiento del pago del servicio de televisión por cable.
- La reanudación del servicio cuando este haya sido por falta de pago, generará una cuota de reconexión a cargo del suscriptor de acuerdo con las tarifas vigentes.

C) Vigencia del contrato de prestación de servicios

El plazo de vigencia del contrato de prestación de servicios será voluntario, tanto para el usuario como para **"EL CONCESIONARIO"** y cualquiera de las partes podrá darlo por terminado mediante comunicación de treinta días de anticipación.

Los derechos que ampara el contrato de prestación de servicios únicamente podrán ser cedidos por el usuario previa autorización de **"EL CONCESIONARIO"**

D) Causas de terminación del contrato de prestación de servicios.

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

- ❖ Falta de pago por parte del **"SUSCRIPTOR"**, en los términos del contrato.
- ❖ Incumplimiento del usuario en los ordenamientos, disposiciones, condiciones y términos de la prestación del servicio de televisión por cable, estipulado en el contrato.
- ❖ Incumplimiento de las normas de operación y prestación del servicio por parte del Concesionario, mismas que son del conocimiento del usuario en el momento de suscribirse en el contrato de prestación de servicios.
- ❖ La cesión de derechos que ampara el contrato de prestación de servicios, sin el consentimiento del Concesionario.

E) Suspensión del servicio

- **"EL CONCESIONARIO"**, podrá suspender el servicio, sin ninguna responsabilidad para esta, cuando **"EL SUScriptor"** deje de cubrir su mensualidad en la fecha en que debiera de hacerlo según se indica el contrato
- **"EL CONCESIONARIO"** está obligada a bonificar a **"EL SUScriptor"** por interrupciones o deficiencias del servicio de televisión por cable, provenientes de caso de fuerza mayor, caso fortuito o por circunstancias no imputables directamente o fuera de control.
- En caso de que se llegará a suspender el servicio de televisión por cable por causas imputables a **"EL CONCESIONARIO"** durante un periodo de más de 24 horas consecutivas el concesionario abonará al usuario una cantidad equivalente a la renta que le corresponda proporcionalmente al período de interrupción.
- La reanudación del servicio cuando este haya sido por falta de pago, generará una cuota de reconexión a cargo del suscriptor de acuerdo con las tarifas vigentes.

III.- TARIFAS APLICABLES AL SERVICIO DE TELEVISIÓN POR CABLE Y POLÍTICAS DE PROMOCIONES Y NOTIFICACIONES.

- Las tarifas aplicables al servicio de televisión por cable proporcionado por **"EL CONCESIONARIO"** serán registradas en el Instituto Federal de Telecomunicaciones previamente en su entrada en vigor.
- Las tarifas podrán modificarse, previo registro ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones el concesionario notificará al usuario la modificación de referencia previamente a su entrega en vigor.
- Las rentas mensuales para una, dos o más televisiones se fijará según las tarifas establecidas por la autoridad competente, así como un ejemplar de dicha autorización que estará a la vista del suscriptor en donde se efectúe su pago.
- Cualquier modificación en las tarifas deberá darse a conocer a los suscriptores previo registro en la COFETEL.

IV.- QUEJAS

- Se pondrá a disposición del público en general un número de teléfono las 24 horas del día, los 365 días del año con la finalidad de recibir los reportes por fallas y/o interrupciones en el servicio, procedimiento para su reparación a la mayor brevedad posible.

- Se establece un término de máximo 24 horas para atender y solucionar cualquier reporte de desperfecto que se reciba vía telefónica o personal en nuestro domicilio. En el caso del servicio de internet se establece un máximo de 12 horas para atenderlas.
- En caso de que su queja no sea atendida por **"EL CONCESIONARIO"**, **"EL SUScriptor"** deberá notificar su queja ante la Procuraduría Federal del Consumidor correspondiente
- El usuario podrá acudir en quejas al Instituto Federal de Telecomunicaciones, cuya dirección es Insurgentes Sur No. 1143, Col. Nochebuena, Delegación Benito Juárez, CP 03720 en caso de que las quejas presentadas por el usuario no sean atendidas por **"EL CONCESIONARIO"** oportunamente.