

## **CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES**

Las empresas: “Grupo Josmar Telecom,” S.A. de C.V., “Grupo Lama Telecom”, S.A. de C.V., “Malcvission”, S.A. de C.V., Multi Operadora de Televisión por Cable, S.A. de C.V., Concesionarias para prestar servicios públicos de telecomunicaciones y/o radiodifusión, a través de una red pública de telecomunicaciones; ponen a su disposición el siguiente Código de Prácticas Comerciales, el cual de manera individualizada por concesionaria obra en los registros del Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT).

### **1.-PRESTACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS OFRECIDOS.**

La Red Pública de Telecomunicaciones que se tiene concesionada presta el Servicio básico de televisión por cable a sus suscriptores, ofreciendo la programación que para cada población se establece en el apartado de Barra Programática, agregada en las tarifas registradas ante el IFT.

### **2.- PROCEDIMIENTO QUE EL CLIENTE DEBE SEGUIR PARA LA ADQUISICION DEL EQUIPO NECESARIO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.**

#### **PROCEDIMIENTO.**

El cliente deberá presentarse a las oficinas Administrativas con el fin de contratar el servicio, el personal administrativo le informará al cliente de la programación que se ofrece en el servicio de televisión por cable básico, así como el costo por inscripción y el costo por el servicio de renta mensual facilitándole un contrato tipo previamente registrado ante la Procuraduría Federal del Consumidor para que sea leído por el cliente y mostrándole las tarifas que se encuentran registradas y exhibidas al público en general, así mismo se le hace saber al cliente que no requiere de equipos para recibir el servicio y su inscripción le da derecho a la activación de su televisor incluyendo el material necesario para la prestación del servicio como lo es: 35 metros de cable, conectores, divisor y telegrips.

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

Con respecto a este punto en el servicio básico que se ofrece hemos manifestado que no requiere de equipo pero si de material de instalación que el cliente ya no requiere pagarlo puesto que se encuentra contemplado en su inscripción este

material de instalación o también llamado de acometida es propiedad del concesionario esto con el fin de que en caso de cancelación del servicio o por falta de pago se proceda a retirar la acometida del TAP al domicilio del cliente o suscriptor para evitar que este último se conecte deliberadamente y sin autorización.

#### **4.-PROCESO DE INSTALACIÓN Y/O ACTIVACIÓN DE EQUIPO.**

Una vez realizado el contrato por el cliente se convierte en suscriptor cuyos datos de nombre, domicilio y teléfono entran a un sistema computarizado, que procesa los datos arrojando en forma automatizada el contrato, el recibo de inscripción y mensualidad así como la orden de instalación respectiva. El suscriptor tiene como un máximo para su instalación y activación diez días pero su activación e instalación se hace al día siguiente de su contratación, esta activación e instalación es organizada de la siguiente manera:

En el momento de la contratación se genera la orden de instalación respectiva que el departamento administrativo organiza adjuntando el identificador y turnado al área técnica. En el área técnica se dividen las órdenes de instalación en atención a la zona, No. de poste y No. de TAP una vez organizado lo anterior la cuadrilla de instalación se dirige al domicilio presentándose con el suscriptor y mostrándole sus gafetes, terminada la instalación el suscriptor firmará la orden de instalación de conformidad explicándole para ello el material que se ocupó en dicha acometida.

Para el caso de que el suscriptor no se encuentre en su domicilio, las cuadrillas de Instalación se le dejará un aviso por escrito en el que se le solicite reportarse a las oficinas administrativas con el objeto de indicar el día y la hora en que sea posible llevar a cabo la instalación y activación del servicio.

#### **5.-FORMA Y TIEMPOS EN LOS QUE EL CLIENTE TIENE QUE REALIZAR LOS PAGOS ASÍ COMO LOS DIFERENTES CRITERIOS QUE SE APLICAN PARA EL CORTE Y LA REANUDACIÓN DEL SERVICIO.**

En el momento que el cliente hace su contratación se le informa del procedimiento y el tiempo en que deberá realizar sus pagos mensuales, el pago se realiza por mes adelantado dentro de los primeros diez días de cada mes en el caso que el suscriptor no efectuó su pago respectivo, se procederá al corte entre los días once y quince de cada mes y para el caso de que el suscriptor no haya realizado su pago hasta el día diez del siguiente mes se procederá a la cancelación de su contrato y al retiro de la acometida que va del poste a la entrada de su casa, antes de realizar el retiro de la acometida se efectuará el aviso de pago o recordatorio de

pago, al corte del servicio y antes del retiro de la acometida con el objeto de que el cliente este informado; para el caso de que el cliente realice el pago posterior a la fecha de corte deberá pagar la parte correspondiente en que empiece a disfrutar su serial por lo tanto se emite una orden de reconexión por parte del área administrativa y turnada al área técnica para su realización al día siguiente de su pago.

## **6.-SERVICIOS ADMINISTRATIVOS: INFORMACIÓN SOBRE PROCEDIMIENTOS Y/O POLÍTICAS QUE SE UTILIZAN PARA DAR SEGUIMIENTO A LOS DIFERENTES TRÁMITES TALES COMO: CAMBIO DE DOMICILIO, CAMBIO DE MODALIDAD DE SERVICIO, CANCELACIÓN DEL SERVICIO, ETC.**

El área administrativa es la encargada de informar y realizar los procedimientos de contratación, órdenes de instalación, corte y retiro del servicio apoyándose del área técnica mediante las ordenes de trabajo respectivo que se emiten por escrito y que contienen fecha y hora de realización así como la firma de conformidad del suscriptor.

Para el caso de las órdenes de servicio que emite el área administrativa al área técnica el suscriptor solicitará en las oficinas administrativas el cambio de domicilio, reprogramación de su televisor, instalación de un televisor adicional a la primeramente instalada o la cancelación del servicio.

Para el caso de cambio de domicilio el suscriptor solicitará en las oficinas administrativas dicho cambio agregándose en la base de datos del sistema el nuevo domicilio, entre que calles se encuentra éste y se generará el recibo de pago correspondiente junto con la orden de servicio y traslado de identificador.

Para el caso de reprogramación de televisores, chequeo de acometidas, o cualquier otro servicio que requiera el suscriptor solo es necesario hablar por teléfono a nuestras oficinas administrativas proporcionando su número de contrato y planteando el problema que requiere solución; el área administrativa genera una orden de servicio que se atiende de inmediato por el área técnica sin cargo alguno al suscriptor.

Para el caso de que el suscriptor contrate el servicio a una televisión adicional a la primeramente instalada (solo se permiten hasta tres televisores adicionales a la primera por contrato) deberá de acudir a las oficinas administrativas a realizar el pago correspondiente por televisor adicional generándose el recibo correspondiente y la orden de instalación del o los televisores adicionales pasando dicha orden de instalación al área técnica para su realización al día siguiente de su contratación.

La cancelación se genera por falta de pago o por voluntad del suscriptor, en el primer caso se hará el retiro de la acometida comunicándole el aviso de retiro al suscriptor con el objeto de evitar que este último se conecte deliberadamente y en el segundo supuesto el suscriptor acude a las oficinas administrativas a solicitar la terminación de su contrato por así convenir sus intereses.

## **7.-REPARACIONES AL EQUIPO E INSTALACIONES.**

Como lo hemos explicado en el punto anterior el suscriptor puede reportar alguna falla en el servicio acudiendo a nuestras oficinas administrativas o bien reportándolo vía telefónica, en los dos supuestos el suscriptor deberá proporcionar al área administrativa su No. de contrato con el objeto de revisar en la base de datos, su dirección, su status y proceder a emitir la orden de servicio correspondiente a fin de ser turnado al área técnica para su atención inmediata, el área técnica una vez que recibe dicha orden de servicio se dirige al domicilio del suscriptor identificándose con el gafete y pidiendo se le informe de manera más detallada el problema, una vez que el técnico tiene conocimiento de las fallas precede a revisar las instalaciones y cambiar el material de acometida que se encuentre dañado sin costo alguno para el suscriptor.

Para el caso de que las reparaciones requieran de más de 10 horas, se hará del conocimiento del área administrativa con el objeto de que se proceda a realizar la bonificación correspondiente al suscriptor.

## **8.-POLITICA DE CONFIDENCIALIDAD.**

No aplica al caso.

## **9.-PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION A CLIENTES.**

Uno de los procedimientos que se realiza en las oficinas administrativas es el de la contratación del servicio el cual consta de tres pasos que a continuación se describen:

- 1) información: El cliente acude a las oficinas y se le informa del contenido programático de los canales proporcionándole una guía de canales así mismo se le informa del costo de la inscripción y de la renta mensual mostrándole las tarifas aplicables que se encuentran exhibidas al público en general.

- 2) Contratación: Una vez que el cliente desea realizar su contratación se le entrega una copia del contrato con el objeto de que se entere del contenido obligatorio del mismo así como de los derechos y obligaciones que contiene enterado de su contenido el suscriptor procede a su firma y al pago correspondiente generándose el recibo y la orden de instalación respectiva informándole al suscriptor el día en que será realizada la instalación del servicio sin que exceda esta de ocho días naturales a partir de la firma del contrato.
- 3) Activación: La orden de instalación que se genera al momento de la contratación es remitida al departamento técnico conjuntamente con el identificador, el área técnica deberá organizarla por zona, poste y tap, realizándola de acuerdo al estado de instalaciones, pero que nunca exceda de ocho días.

El técnico acudirá al domicilio del suscriptor identificándose con su gafete y procediendo a realizar la acometida de servicio debiendo recabar la firma de conformidad del suscriptor al término de la misma.

En cualquiera de los procedimientos el suscriptor cuenta con un buzón de quejas y sugerencias y con un sistema computarizado para manifestar sus inquietudes e inconformidades que reciben contestación dentro de las 24 horas o por día con el objeto de dar una mejor atención y un mejor servicio.