



telecable de rioverde, s.a. de c.v.

## **CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES TELECABLE DE RIOVERDE S.A. DE C.V.**

### **ÍNDICE DE CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES.**

- 1. OBJETIVO.**
- 2. DEFINICIONES.**
- 3. PORTAFOLIO DE SERVICIOS DE CABLERV.**
  - 3.1. Servicio de Televisión Restringida.**
- 4. CALIDAD DE LOS SERVICIOS.**
  - 4.1 Servicio de televisión restringida e internet.**
- 5. PROCESO DE CONTRATACIÓN.**
- 6. CONTRATO CABLERV.**
- 7. POLÍTICAS DE PRECIOS Y TARIFAS.**
- 8. FACTURACIÓN.**
- 9. ATENCIÓN DE FALLAS.**
- 10. CAMBIO DE DOMICILIO.**
- 11. SUSPENSIÓN, TERMINACIÓN Y RECISIÓN DE LOS SERVICIOS**
  - 11.1 Terminación del Servicio por parte del Suscriptor.**
  - 11.2 Suspensión del Servicio por parte de CABLERV.**
  - 11.3 Terminación del Servicio por parte de CABLERV.**
  - 11.4 Rescisión del Contrato de Servicios con el Suscriptor por parte de CABLERV.**
  - 11.5 Reanudación del Servicio.**
- 12. CESIÓN DE DERECHOS DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS.**
- 13. RESPONSABILIDADES DE CABLERV.**
- 14.- POLITICAS DE USO DEL SERVICIO DE INTERNET.**
- 15.- ATENCIÓN A CLIENTES.**

## **1.- OBJETIVO.**

El presente documento tiene como objetivo presentar las políticas y procedimientos aplicados para la prestación de servicios de TELECABLE DE RIOVERDE S.A. DE C.V. Este Código de Prácticas Comerciales, estará a disposición de los clientes de TELECABLE DE RIOVERDE S.A. DE C.V., con el objeto de servir como manual de procedimientos para sus Clientes y Empleados, respecto a cualquier disputa o queja relacionada con la provisión de los Servicios que tiene concesionados.

## **2.- DEFINICIONES.**

Para efecto del presente Código los siguientes términos tendrán el significado que se menciona a continuación.

- **CABLERV:** El concesionario denominado TELECABLE DE RIOVERDE S.A. DE C.V.
- **Código de Prácticas Comerciales:** El documento que contiene la descripción de los servicios que presta TELECABLE DE RIOVERDE S.A. DE C.V., así como las políticas y procedimientos de comercialización de los mismos.
- **Concesión:** Este término se usará haciendo referencia indistintamente a cualquiera de los títulos de concesión otorgados por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes y/o el Instituto Federal de Telecomunicaciones, a favor de TELECABLE DE RIOVERDE S.A. DE C.V., para instalar, operar y explotar redes públicas de telecomunicaciones, a fin de prestar los servicios de Televisión Restringida e Internet.
- **Contrato:** Es el contrato de Servicios de Telecomunicaciones que TELECABLE DE RIOVERDE S.A. DE C.V., firmará con el suscriptor para la prestación de los Servicios.
- **Suscriptor:** Cualquier persona física o moral que ha celebrado un Contrato con TELECABLE DE RIOVERDE S.A. DE C.V.
- **Servicio:** Los servicios de telecomunicaciones que TELECABLE DE RIOVERDE S.A. DE C.V., tiene concesionados y que prestará para el suscriptor en las áreas de cobertura consignadas en la Concesión.
- **Equipo de acceso:** Son todos los equipos, aparatos y accesorios, incluidos unidades de control remoto, amplificadores, cajas de control, líneas de cable, alambres, planta, cable coaxial, todo aquello que sea proporcionado, suministrado y/o instalado por TELECABLE DE RIOVERDE S.A. DE C.V. o por algún tercero con el que tenga acuerdo, en el domicilio del Suscriptor para la recepción del Servicio de Televisión Restringida e Internet.
- **Disposiciones aplicables:** Se entiende por disposiciones aplicables, los Títulos de Concesión otorgados a TELECABLE DE RIOVERDE S.A. DE C.V., para la prestación de los servicios de Televisión Restringida, el registro de tarifas, el Código de Prácticas Comerciales de TELECABLE DE RIOVERDE S.A. DE C.V., la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, las Reglas del Servicio Local y las demás disposiciones que las cumplimenten, modifiquen o sustituyan.

## **3.- PORTAFOLIO DE SERVICIOS DE CABLERV.**

CABLERV informará al Suscriptor acerca de los Servicios que puede brindar en la población en que resida, acorde con las Concesiones otorgadas por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT) y/o el Instituto Federal de Telecomunicaciones, y con base en la infraestructura instalada en cada una de las localidades concesionadas. Bajo esta precisión que actualmente brinda, en términos generales, el siguiente portafolio de Servicios:

### **3.1 Servicios de televisión restringida e Internet.**

Descripción de Televisión restringida: Es el conjunto de canales de audio y video asociado que CABLERV distribuye al Suscriptor, de manera continua, a cambio de una contraprestación. Ofreciendo a la fecha solo un solo servicio BASICO.

Descripción de Internet: Medio de consulta, entretenimiento, información y comunicación por medio de la red informática mundial, que CABLERV distribuye al Suscriptor, de manera continua, a cambio de una contraprestación.

#### **4.- CALIDAD DE LOS SERVICIOS.**

##### **4.1 Servicio de televisión restringida e Internet.**

a) Se deberá dar aviso a los usuarios o suscriptores cuando menos con 15 (quince) días Naturales de anticipación, acerca de cualquier cambio o modificación en la programación que se distribuya en la red.

b) CABLERV tiene instrumentados los mecanismos de atención necesarios para llevar a cabo las reparaciones de las fallas del Servicio dentro de las un máximo de 24 (veinticuatro) horas hábiles siguientes al reporte de las mismas.

#### **5.- PROCESO DE CONTRATACIÓN.**

Se requiere el pago de un cargo de instalación al momento de la contratación; dicho cargo se reflejará en el historial del sistema de control interno en la cuenta del Suscriptor. El Servicio que proporcionará CABLERV podrá ser solicitado por los Clientes en cualquiera de las siguientes formas:

- Venta de cambaceo. El personal de CABLERV acude al domicilio del cliente a ofrecer el Servicio, que se obliga a prestar al Suscriptor mediante la firma de un contrato.
- Presentación en las oficinas comerciales de CABLERV el cliente acude a las oficinas de CABLERV a suscribir el contrato para el suministro de los Servicios.

En cualquier momento antes de la contratación, CABLERV podrá realizar estudios del historial crediticio del Suscriptor, a efecto de proporcionarle el Servicio.

La contratación de los Servicios puede incluir la solicitud de servicios adicionales, (instalación de TV adicionales) La prestación de servicios adicionales causará la aplicación de las tarifas o los cargos respectivos, dependiendo del Servicio solicitado.

Una vez suscrito el Contrato de Prestación de Servicios y realizado el pago por la suscripción al Servicio, CABLERV realizará la instalación del mismo en el domicilio del Suscriptor en un plazo máximo de dos (dos) días hábiles.

#### **6.- CONTRATO CABLERV.**

CONTRATO. Es el instrumento que contiene la información legal, técnica, económica y general para la prestación de los Servicios ofrecidos por CABLERV.

Los contratos que celebre CABLERV con sus Suscriptores estarán siempre previamente registrados ante la Procuraduría Federal del Consumidor y el Instituto Federal de Telecomunicaciones, por lo que en ningún momento serán sujeto de negociación entre el suscriptor y CABLERV los términos y condiciones esenciales establecidos en el contrato.

#### **TERMINACIÓN ANTICIPADA.**

En caso de cancelación anticipada al vencimiento de un Contrato de Servicio, CABLERV actuará conforme a los términos y condiciones asentadas en dicho contrato.

## DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS.

El servicio de CABLERV contratado por el suscriptor estará disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. CABLERV supervisará la prestación del servicio las 24 horas del día, por lo que, en caso de interrupción, el Suscriptor deberá llamar al número telefónico del "Centro de Atención a Clientes", a fin de que se levante un reporte telefónico y se reanude la prestación del Servicio, de conformidad con lo establecido en el contrato de servicio y documentación asociada.

Todos los Servicios de CABLERV están sujetos a la disponibilidad de instalaciones y a la capacidad de transmisión, así como a las aprobaciones de las Autoridades Legales y Regulatoras correspondientes. Asimismo, estarán sujetos al área de cobertura que el propio título de concesión de CABLERV indique.

## 7.- POLÍTICAS DE PRECIOS Y TARIFAS CABLERV.

### REGISTRO DE TARIFAS.

Es el documento que contiene los montos registrados ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones para la prestación de los Servicios de Telecomunicaciones de CABLERV.

### PRECIOS ESPECIALES.

Eventualmente, CABLERV podrá ofrecer precios promocionales a los suscriptores en los mismos términos y condiciones a todos los suscriptores de CABLERV en la cobertura aplicable y constituirán la base para las promociones y descuentos que realice CABLERV.

### CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES CABLERV.

CABLERV estará facultado para cambiar los precios y cargos de cualquiera de sus Servicios, siempre de acuerdo con las normas vigentes relativas al registro de las tarifas por parte del Instituto Federal de Telecomunicaciones. En caso de que CABLERV modifique sus Tarifas por los Servicios de telecomunicaciones que provee, lo hará del conocimiento de sus clientes con las formalidades que dispongan las disposiciones legales aplicables.

### CARGOS ADICIONALES

Todos los cargos adicionales en que se incurra para la prestación de un Servicio solicitado por el Suscriptor, estarán establecidos en términos del registro tarifario correspondiente.

### CARGO POR RECONEXION

Si el Suscriptor no cubre la factura correspondiente a los Servicios de telecomunicaciones prestados por CABLERV en el momento de su vencimiento, CABLERV tendrá derecho a efectuar un cargo por reconexión del servicio de acuerdo con lo establecido en el Contrato de Prestación de Servicios y el registro tarifario correspondiente.

### FECHA DE PAGO

El Suscriptor deberá pagar a CABLERV, por adelantado, los cargos por el Servicio de televisión por cable y/o de internet dentro de los primeros 10 (diez) días de cada mes, a menos que CABLERV informe previamente al Suscriptor fechas de corte distintas a las aquí indicadas.

## MODALIDADES DE PAGO

Los pagos por el servicio serán realizados por el suscriptor en las oficinas de cobro de CABLERV ya sea en efectivo o con tarjeta de crédito

En caso de proceder alguna bonificación a favor del suscriptor, esta se aplicará en el pago siguiente de su servicio. Toda bonificación se efectuará contra los conceptos de servicios prestados.

## DERECHO DE COBRO

Si, por cualquier motivo, CABLERV dejara de cobrar en su momento cualquier cantidad por concepto de bienes o Servicios prestados, CABLERV no renuncia a su derecho de cobrarlos en los términos legales.

## 8.- FACTURACIÓN.

**FACTURA:** Es el documento en el que se desglosan los cargos por tipo de Servicio y que representa el monto del pago liquidado por el Suscriptor a CABLERV, derivado de la prestación del Servicio. Reunirá todos los requisitos fiscales vigentes y será entregada al Suscriptor si este así lo solicita.

CABLERV facturará los Servicios de manera mensual, a no ser que se especifique lo contrario en el Contrato. Los cargos que realice CABLERV serán por tipo de Servicios, tiempo facturado y monto, y se establecerán en moneda nacional. Los impuestos generados por la prestación del Servicio se detallarán por separado.

## CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES CABLERV.

En caso de que el Suscriptor no reciba el Estado de Cuenta en la fecha indicada, esto no lo libera de su obligación de pago, por el contrario, el suscriptor estará obligado a solicitar de CABLERV el monto adeudado, a efecto de realizar el pago pendiente.

## 9.- ATENCIÓN DE FALLAS.

### CENTRO DE ATENCIÓN A CLIENTES.

CABLERV cuenta con un teléfono y correo electrónico para Atención a Clientes, disponible las 24 horas del día, para el seguimiento de reportes de falla a través del cual se mantendrá informado al cliente del estado que guarda el servicio prestado.

En caso de que exista alguna falla, el Suscriptor deberá reportarla mediante una llamada al número telefónico que aparecerá en la publicidad de CABLERV, para que el reporte sea atendido, asignándole un número de seguimiento. Conforme a este número de seguimiento, el Suscriptor podrá verificar la atención que se le esté dando a la falla que reportó.

El procedimiento será el siguiente:

1. El Suscriptor levantará el reporte ante el Centro de Atención a Clientes de CABLERV, a dicho reporte será asignado un número de seguimiento para su tramitación.
2. El Área de Servicio al Cliente, junto con el responsable técnico, darán seguimiento al reporte presentado.
3. El responsable técnico verificará las causas que motivaron la falla y, en su caso, la corregirá, de acuerdo con lo establecido en el Contrato de Servicio a Suscriptores y en la concesión.
4. El responsable técnico informará al Centro de Servicio al Cliente acerca de la reparación de la falla. Este notificará al suscriptor las razones de la falla y la procedencia o no de su reporte, ratificando que la falla reportada se hubiera corregido.

Los términos aludidos se contarán a partir del momento en que CABLERV cuente con el reporte respectivo. En caso de Bonificaciones por fallas técnicas de la red de CABLERV, estas se realizarán de acuerdo con las obligaciones establecidas en el Título de Concesión de CABLERV, serán procedentes de acuerdo con lo establecido en el Contrato de Servicios, el presente Código y las obligaciones establecidas en las leyes y el Título de Concesión.

#### **10.- CAMBIO DE DOMICILIO.**

En caso de que el Suscriptor requiera cambiar la ubicación del domicilio en donde recibe el Servicio, deberá notificar a CABLERV, vía telefónica o directamente en oficinas, con el objeto de que CABLERV verifique si existen en el nuevo domicilio las facilidades técnicas necesarias para la prestación del Servicio.

En el caso de que existan las facilidades técnicas necesarias para llevar a cabo el cambio de domicilio, el Suscriptor deberá pagar el cargo respectivo por cambio de domicilio conforme a las tarifas y condiciones comerciales vigentes del Servicio. CABLERV realizará los cambios necesarios para prestar el Servicio en el nuevo domicilio del Suscriptor, en un plazo máximo de 10 (diez) días naturales, contados a partir de la fecha en la que CABLERV haya comprobado que existían las facilidades técnicas referidas.

El Servicio se continuará prestando bajo la misma modalidad elegida por el Suscriptor, en el entendido de que dicha modalidad solo podrá ser cambiada por razones técnicas de CABLERV que impidan conservar la misma.

#### **11.- SUSPENSIÓN, TERMINACIÓN Y RESCISIÓN DE LOS SERVICIOS.**

La terminación de los servicios que, en su caso, hubiera contratado el suscriptor con CABLERV, podrá hacerse por cualquiera de las siguientes causas:

##### **11.1 Terminación del Servicio por parte del suscriptor.**

El suscriptor podrá dar por terminado el Contrato en cualquier momento, siempre y cuando se encuentre al corriente en el pago

Todos los consumos que se generaron posteriores a la terminación del Contrato y que no fueron cobrados por CABLERV, deberán ser liquidados a este último por parte del suscriptor.

CABLERV se reserva el derecho de dar por terminado en forma anticipada el contrato cuando, al momento de efectuar la instalación, por imposibilidad física o razones técnicas de cobertura, no sea factible técnicamente suministrar el servicio. En este caso, CABLERV no tendrá ningún otro tipo de responsabilidad u obligación más que la de reembolsar al suscriptor cualquier cantidad pagada en forma anticipada para el suministro del Servicio. Si después de haber iniciado con la prestación del Servicio no es factible continuar suministrándolo por causas de fuerza mayor, CABLERV aplicará los términos y condiciones estipulados en el presente Código.

##### **11.2 Suspensión del Servicio por parte de CABLERV.**

CABLERV podrá suspender la provisión de los Servicios proporcionados al Suscriptor, sin incurrir en ninguna responsabilidad con este, en los siguientes casos:

- a) Por interrupciones o fallas originadas por causas de fuerza mayor o caso fortuito.
- b) Por necesidad de reparaciones mayores en la red de CABLERV, por modificaciones necesarias en la red de CABLERV, o por cualquier otra causa que tenga como efecto daños en la red de CABLERV.
- c) Por falta de pago del Servicio contratado en la fecha límite.
- d) En caso de que el Suscriptor realice hechos o actos ilícitos o en contra de las disposiciones aplicables a los Servicios de telecomunicaciones y de los cuales CABLERV tenga conocimiento.
- e) Por el incumplimiento que pudiera ocasionar la rescisión del Contrato de Servicios con el Suscriptor.
- f) Por orden expresa de autoridades competentes.

### **11.3 Terminación del Servicio por parte de CABLERV.**

CABLERV podrá dar por terminado el Contrato de Servicios que hubiera celebrado con el suscriptor, en términos del clausulado de dicho Contrato de Servicios.

### **11.4 Rescisión del Contrato de Servicios con el Suscriptor por parte de CABLERV.**

CABLERV podrá rescindir el Contrato en términos del clausulado de dicho Contrato de Servicios. El hecho de que CABLERV rescinda el Contrato no liberará al Suscriptor de sus obligaciones contraídas y pendientes de cumplimiento derivadas de dicho Contrato.

### **11.5 Reanudación del Servicio.**

Una vez subsanada por el Suscriptor la causal de suspensión del servicio, CABLERV lo reanudará dentro de 1 día hábil posterior a este evento. CABLERV se reserva el derecho de solicitar el pago por concepto de cargos por reanudación de servicio, en términos del registro tarifario correspondiente.

## **12.- CESIÓN DE DERECHOS DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS.**

a) Personal de CABLERV informará al Suscriptor que es necesario liquidar los adeudos a la fecha, presentar la documentación correspondiente y justificar los motivos del cambio de titular, el nuevo titular presentara y proporcionara copia de identificación oficial del anterior titular y, en caso de que haya equipos rentados, se requiere firmar un pagaré.

b) Se recabará la firma del nuevo titular en la copia de identificación oficial del anterior titular, el cual tendrá el texto jurídico que responsabiliza al nuevo titular de las obligaciones del titular anterior y exime a CABLERV de cualquier responsabilidad sobre el cambio de titular.

## **13- RESPONSABILIDADES DE CABLERV.**

CABLERV será responsable por fallas o suspensión de los Servicios en términos del Título de Concesión, el Contrato de Prestación de Servicios y/o la legislación vigente.

Sin perjuicio de lo anterior, CABLERV será responsable de la prestación de los Servicios, así como de todas y cada una de las fallas en los mismos, únicamente hasta el punto de demarcación, que será hasta los equipos entregados para el funcionamiento de los Servicios de CABLERV.

## **14.- POLITICAS DE USO DEL SERVICIO DE INTERNET.**

- Internet es una red de redes, y la paralización de otra red puede mermar el comportamiento del Servicio.
- Los datos que circulan en Internet no tienen protección y se pueden exponer y desviar, por lo que la difusión de cualquier información que el Suscriptor transmita o reciba a través de Internet, será bajo la cuenta y riesgo del Suscriptor.
- Los datos que circulan en Internet pueden estar sometidos a un reglamento en lo que se refiere a su uso o estar protegidas por un derecho de propiedad intelectual, por lo que el Suscriptor acepta ser el único responsable del uso de los datos que consulte, transmita o reciba a través de Internet.
- CABLERV no será responsable de la precisión o calidad de la información que pueda ser obtenida a través del Servicio, por lo que el uso de cualquier información obtenida a través del Servicio es bajo responsabilidad y riesgo del Suscriptor.

- CABLERV no será responsable por cualquier daño y/o perjuicio que sufra el Suscriptor por pérdida de información ocasionada por configuración, retardos, no entregas, entregas erróneas, interrupción del Servicio o descargas de programas en Internet por parte del Suscriptor en el equipo de cómputo.
- Cualquier información, producto, Servicio y/o aplicación que se encuentre disponible a través del Servicio de Internet y que sea diferente a las identificadas expresamente como prestadas por CABLERV, son proporcionadas por terceros, por lo que será responsabilidad de esos terceros mantener y soportar su información, productos, Servicios y/o aplicaciones.
- El contenido de las páginas web que consulte el Suscriptor puede incluir imágenes, sonidos, textos u otros contenidos que algunas personas pueden encontrar ofensivos o no aptos para menores de edad, por lo que el acceso a dichas páginas web será por cuenta y riesgo del Suscriptor.
- En ningún caso, CABLERV podrá ser considerado como responsable de tales represalias o exclusión.
- Queda a cargo del Suscriptor adoptar las medidas necesarias para proteger la información, datos y/o software de su propiedad de eventuales accesos desde Internet a su equipo de cómputo, o bien evitar una posible contaminación por virus o ataques de usuarios que estén circulando por Internet, por lo que CABLERV no será responsable de cualquiera de los daños y perjuicios causados al Suscriptor por los hechos antes señalados.
- El Servicio podrá interrumpirse en cualquier momento si el Suscriptor realiza prácticas o actividades contrarias a los ordenamientos jurídicos aplicables, o por mandamiento de autoridad competente que así lo determine.
- Internet es un Servicio público de carácter internacional, por lo que CABLERV no es ni será responsable directo o indirecto de las acciones administrativas, técnicas o regulatorias que terceros apliquen en sus redes para proteger la integridad de su información, sistemas, aplicaciones, usuarios, entre otros.
- El uso que haga el Suscriptor del Servicio con IP fija es de su total responsabilidad, excluyendo a CABLERV de los resultados de funcionalidad y seguridad de su información. CABLERV se reserva los derechos de realizar los cambios de IP fija que considere necesarios con el fin de mantener una correcta operación del Servicio, por lo que el Suscriptor será responsable de realizar las adecuaciones y configuraciones necesarias al equipo de cómputo o aplicaciones de su propiedad.
- El Servicio únicamente podrá ser utilizado para la navegación de Internet, por lo que cualquier otro uso que el Suscriptor realice, quedará bajo su responsabilidad, quedando CABLERV deslindado de brindar cualquier tipo de soporte o asistencia al Suscriptor y pudiendo CABLERV rescindir el Contrato de Prestación de Servicios.
- CABLERV no es responsable de: (i) la compatibilidad, confiabilidad, o funcionamiento del software mediante el cual se realiza el acceso a Internet; (ii) la confiabilidad en las transmisiones de datos, los tiempos de acceso, eventuales restricciones de acceso a una red o un servidor específico conectado a Internet; (iii) las interrupciones de las redes de acceso al Servicio o a Internet, de fallas del equipo de cómputo o software del Suscriptor o fallas en la línea de CABLERV imputables al Suscriptor, de la pérdida de datos o de cualquier transacción hecha por el Suscriptor a través del Servicio; (iv) fallas de Servicio ocasionadas por la incompatibilidad entre el Servicio y cualquier otro Servicio que el cliente tenga contratado y/o que utilice la línea de TELECABLE; (v) el funcionamiento, disponibilidad, accesibilidad o continuidad de Servicio, en caso de que el Suscriptor no mantenga instaladas en su equipo de cómputo las aplicaciones que al efecto le proporcione CABLERV.
- CABLERV no será responsable del funcionamiento del equipo de cómputo con el que cuente el suscriptor para contratar el Servicio de Internet, el cual deberá contar con las características mínimas que se mencionan en los requerimientos del equipo del Cliente, requisitos y cualidades mínimas que debe tener el equipo para recibir un servicio óptimo, ni de interrupciones debidas a reparaciones normales, trabajos de mantenimiento, modificaciones que sean necesarias en sus instalaciones, así como el uso inadecuado por parte del Suscriptor de los equipos y accesorios que se le hubieren proporcionado.

## **15.- ATENCIÓN A CLIENTES.**

CABLERV tiene números y oficinas de Atención a Clientes en las diferentes coberturas donde opera. Estas pueden ser identificadas en el Sitio Web: <http://www.cabler.com.mx>.