



Cable Diversion Tonalá

Independencia # 91. Barrio S. Francisco.
TONALA, CHIAPAS. C.P. 30500
TEL. 966 66 324 54

EXPEDIENTE : 02/1753.
INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

Tonalá, Chiapas, 10 de Abril de 2013.

COMISIÓN FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES.
UNIDAD DE SERVICIOS A LA INDUSTRIA.

ASUNTO: RPTL: RPTL: TONALA, MPIO DE TONALA
Y ARRIAGA, MPIO DE ARRIAGA, ESTADO DE CHIAPAS.
CODIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES.

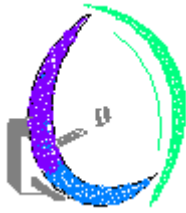
En cumplimiento a lo ordenado en el capítulo segundo numeral 2.5 del Título de Concesión de la Red Pública de Telecomunicaciones, con Servicio de Televisión Restringida que me fue otorgado por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes el día de 27 de Noviembre de 2012, para el área de cobertura de TONALA, MPIO DE TONALA Y ARRIAGA, MPIO DE ARRIAGA, CHIAPAS. Se anexa el "Código de Prácticas Comerciales."

Sin más por el momento quedo a sus órdenes.

A T E N T A M E N T E

MIGUEL OVANDO DE PAZ

ANEXO: CODIGO DE PRACTICAS COMERCIALES.



Cable Diversion Tonalá



Independencia # 91. Barrio S. Francisco.
TONALA, CHIAPAS. C.P. 30500
TEL. 966 66 324 54

EXPEDIENTE : 02/1753.
INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES, DE LA RED PÚBLICA DE TELECOMUNICACIONES, CON
SERVICIO DE TELEVISIÓN RESTRINGIDA POR CABLE, INSTALADA EN:
ÁREA DE COBERTURA: TONALA, MPIO. DE TONALA Y ARRIAGA, MPIO. DE ARRIAGA, CHIAPAS
CONCESIONARIO: MIGUEL OVANDO DE PAZ

UBICACIÓN DE OFICINAS Y HORARIO DE ATENCIÓN A USUARIOS.

CIUDAD: TONALA. CHIAPAS
DOMICILIO: INDEPENDENCIA # 91 BARRIO SAN FRANCISCO
TELÉFONOS: 966 66 324 54
HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO: DE 9:00 A 2:00 Y DE 4:00 A 7:00
LUNES A VIERNES:
SÁBADOS: DE 9:00 A 2:00

1.- EL SERVICIO PROPORCIONADO, ES EL SERVICIO CONCESIONADO POR LA SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES, DENOMINADO SERVICIO DE TELEVISIÓN RESTRINGIDA POR CABLE, POR EL QUE, MEDIANTE CONTRATO Y EL PAGO PERIÓDICO DE UNA CANTIDAD PREESTABLECIDA Y REVISABLE, EL CONCESIONARIO DISTRIBUYE DE MANERA CONTINUA PROGRAMACIÓN DE AUDIO Y VIDEO ASOCIADO, A TRAVÉS DE REDES CABLEADAS DENTRO DEL ÁREA DE COBERTURA CONCESIONADA.

2.- LOS HABITANTES CON DOMICILIO DENTRO DEL ÁREA DE COBERTURA QUE DESEEN RECIBIR ESTE SERVICIO, PODRÁN ACUDIR AL DOMICILIO DONDE SE UBICAN LAS OFICINAS DE LA EMPRESA CONCESIONARIA, A SOLICITAR INFORMACIÓN. EL PERSONAL DE ATENCIÓN A CLIENTES, LES PROPORCIONARÁ LA SIGUIENTE INFORMACIÓN.

2.1- LOS NIVELES TARIFARIOS VIGENTES Y DEBIDAMENTE REGISTRADOS ANTE LA COMISIÓN FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES.



Cable Diversion Tonalá



Independencia # 91. Barrio S. Francisco.
TONALA, CHIAPAS. C.P. 30500
TEL. 966 66 324 54

2.2.- LAS REGLAS DE APLICACION DE LOS NIVELES TARIFARIOS, LAS POLITICAS DE COMERCIALIZACIÓN Y EL CUADRO DE CANALES DE TELEVISIÓN, TAMBIEN CON REGISTRO EN LA COMISIÓN FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES.

2.3.- SE LE EXPLICAN LOS CONCEPTOS DE LOS NIVELES TARIFARIOS, COMO Y CUANDO SE APLICAN, ASI COMO SE LE PRESENTAN LOS DIFERENTES TIPOS DE SERVICIO DE TELEVISIÓN RESTRINGIDA QUE TENGA LA EMPRESA REGISTRADOS Y COMO LOS PUEDE CONTRATAR.

2.4.- EN CASO DE QUE TENGA ALGUNA DUDA SOBRE LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA, COMO PUEDE SER EN LAS REGLAS DE APLICACION, CUADRO DE CANALES, ETC. SE LE DA LA EXPLICACIÓN NECESARIA.

2.5.- TAMBIEN SE LE INFORMA QUE PARA RECIBIR EL SERVICIO BÁSICO, SOLO REQUIERE DE APARATO(S) RECEPTOR DE TELEVISIÓN COMERCIAL, PROPIEDAD DEL USUARIO. EN EL CASO DE QUE SE OFREZCA SERVICIO DE PAQUETES DE CANALES ADICIONALES, PARA EL CUAL SE REQUIERA DE UN EQUIPO ADICIONAL A SU TELEVISOR, SE LE PROPORCIONA LA INFORMACIÓN PARA SU ADQUISICIÓN, CONDICIONES DE OPERACIÓN Y CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS.

3.- UNA VEZ QUE LA PERSONA HA RECIBIDO TODA LA INFORMACIÓN Y SE INTERESA EN RECIBIR ESTE SERVICIO DE TELEVISIÓN RESTRINGIDA POR CABLE, SE LES PRESENTA EL CONTRATO POR DICHO SERVICIO, EL CUAL DEBE LEER ANTES DE FIRMAR.

4.- LAS PERSONAS QUE ACEPTAN CONTRATAR EL SERVICIO, DEBEN PROPORCIONAR TODOS LOS DATOS REQUERIDOS EN DICHO CONTRATO COMO SON: NOMBRE DEL CONTRATANTE, (QUE DEBE SER MAYOR DE EDAD Y PRESENTAR IDENTIFICACIÓN OFICIAL), DOMICILIO DONDE SE INSTALARÁ EL SERVICIO Y LOS SERVICIOS QUE QUIERE (SOLO BÁSICO O, DE SER EL CASO, CON PAQUETE ADICIONAL), ASI COMO CUANTOS DE SUS TELEVISORES, SE CONECTARÁN DENTRO DE SU DOMICILIO (HASTA UN MÁXIMO DE CUATRO POR CONTRATO) ANTES DE FIRMAR.

5.- A LA FIRMA DEL CONTRATO, EL USUARIO CUBRE LA CUOTA DE INSTALACIÓN DEL SERVICIO QUE SOLICITE, CONFORME LA TARIFA AUTORIZADA.



Cable Diversion Tonalá



Independencia # 91. Barrio S. Francisco.
TONALA, CHIAPAS. C.P. 30500
TEL. 966 66 324 54

6.- EL PROCESO DE LA INSTALACIÓN SE REALIZA DE LA SIGUIENTE MANERA: UNA VEZ FIRMADO EL CONTRATO, SE ORDENA LA INSTALACIÓN DE LA ACOMETIDA DE SERVICIO, LA CUAL SE EFECTÚA EN UN PLAZO NO MAYOR DE DIEZ DÍAS HÁBILES. AL CONCLUIR LA INSTALACIÓN, EL CABLE DE ACOMETIDA SE CONECTA A EL O LOS TELEVISORES DEL USUARIO, Y SE LE MUESTRA AL MISMO O PERSONA QUE RECIBA AL INSTALADOR LOS CANALES DEL SERVICIO; EL INSTALADOR SOLICITA LA FIRMA DE CONFORMIDAD DEL USUARIO Y REPORTA A LA OFICINA LA CONCLUSIÓN DEL TRABAJO.

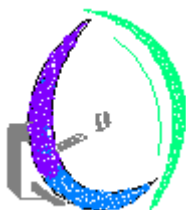
7.- EL USUARIO TIENE QUE CUBRIR EN TIEMPO Y FORMA, LA CUOTA POR RENTA MENSUAL DEL SERVICIO CONTRATADO, CONFORME LAS CUOTAS DE TARIFAS Y LAS REGLAS DE APLICACIÓN REGISTRADAS EN LA COMISIÓN FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES.

8.- EL SUSCRIPTOR CUBRIRA LAS CUOTAS DE CORRESPONDIENTES A OTROS CONCEPTOS COMO PUEDEN SER: RECONEXIÓN POR FALTA DE PAGO, O CAMBIO DE UBICACIÓN DEL DOMICILIO, ETC., CONFORME LAS CUOTAS DE TARIFAS Y REGLAS DE APLICACIÓN DEBIDAMENTE REGISTRADAS ANTE LA COMISIÓN FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES.

9.- PARA QUE LOS USUARIOS PUEDAN REALIZAR ALGUN TRÁMITE ADICIONAL, EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA LES ATENDERÁ CUALQUIER DUDA.

9.1.- EL USUARIO PUEDE REPORTAR FALLAS EN EL SERVICIO, POR MEDIO DE UNA LLAMADA TELEFÓNICA O ACUDIENDO A LAS OFICINAS EN HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO.

9.2.- CUANDO EL USUARIO DESEA CAMBIAR EL DOMICILIO DE SU SERVICIO, ACUDE A LAS OFICINAS Y SOLICITA EL CAMBIO, PROPORCIONANDO LOS DATOS DEL NUEVO DOMICILIO Y CUBRIENDO EL CARGO CORRESPONDIENTE SEGÚN LA TARIFA REGISTRADA. SE REALIZA EL CAMBIO DE UBICACIÓN, DENTRO DE LOS CINCO DÍAS HÁBILES SIGUIENTES.



Cable Diversion Tonalá



Independencia # 91. Barrio S. Francisco.
TONALA, CHIAPAS. C.P. 30500
TEL. 966 66 324 54

9.3.- EN EL CASO DE QUE SE PRESTE EL SERVICIO DE PAQUETE DE CANALES ADICIONALES, EL USUARIO QUE DESEE RECIBIRLO LO PUEDE SOLICITAR YA SEA AL MOMENTO DE CONTRATAR EL SERVICIO BÁSICO, O EN FECHA POSTERIOR ACUDIR A LA OFICINA Y SOLICITAR EL PAQUETE ADICIONAL DE INTERES, CONFORME LAS TARIFAS REGISTRADAS.

CUANDO YA NO QUIERA ESTE SERVICIO, PUEDE ACUDIR A LA OFICINA Y SOLICITAR LA CANCELACIÓN DEL MISMO.

9.4.- ANTES DE QUE SE LE VENZAN DOS MENSUALIDADES A UN USUARIO, SE LE NOTIFICA PASE A LIQUIDAR SU ADEUDO; EN CASO DE QUE NO CUBRA SU ADEUDO, SE SUSPENDE EL SERVICIO DESCONECTÁNDOLE LA ACOMETIDA CORRESPONDIENTE.

EL USUARIO DEBE ACUDIR A CUBRIR SU ADEUDO, INCLUYENDO LA CUOTA DE

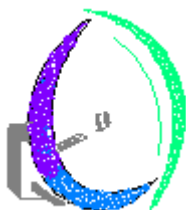
RECONEXIÓN. UNA VEZ CUBIERTO, SE LE RECONECTA EL SERVICIO. SI EL USUARIO NO CUBRE SU ADEUDO EN UN MES, SE LE CANCELA EL CONTRATO.

9.5.- SI EL USUARIO DESEA UNA SUSPENSIÓN TEMPORAL O UNA CANCELACIÓN DE SU CONTRATO, DEBE ACUDIR A LA OFICINA, CUBRIR SUS ADEUDOS Y FIRMAR SU SOLICITUD DE SUSPENSIÓN O CANCELACIÓN.

10.- LAS REPARACIONES REQUERIDAS POR LA RED, TANTO A LOS EQUIPOS COMO A LOS CABLES QUE LA COMPONEN, SE REALIZAN POR CUENTA Y CARGO DE LA EMPRESA. EN EL CASO DE DAÑOS AL CABLE Y ACCESORIOS DE LA ACOMETIDA, CAUSADOS POR MAL USO DE PARTE DEL USUARIO, PODRÍA HABER ALGÚN CARGO POR GASTOS DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO.

11.- EL USUARIO ES PROPIETARIO DEL EQUIPO TERMINAL Y POR LO TANTO ES RESPONSABLE DE SU SEGURIDAD Y MANTENIMIENTO.

12.- LOS DATOS DE CADA USUARIO, TALES COMO NOMBRE, DOMICILIO, TELÉFONO, SON TOTALMENTE CONFIDENCIALES Y NO SE PROPORCIONAN A NINGUNA PERSONA, FÍSICA O MORAL.



Cable Diversion Tonalá



Independencia # 91. Barrio S. Francisco.
TONALA, CHIAPAS. C.P. 30500
TEL. 966 66 324 54

13.- EL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS DEL SERVICIO, ESTÁ BASADO EN EL RESPETO Y AMABILIDAD, TANTO DEL PERSONAL DE OFICINAS, COMO DEL PERSONAL TÉCNICO DE INSTALACIONES Y DE MANTENIMIENTO. EN OTRAS PALABRAS:

"EL USUARIO ES LA PERSONA MAS IMPORTANTE PARA LA EMPRESA."

14.- PARA PROMOVER EL SERVICIO DE TELEVISIÓN POR CABLE, LAS TARIFAS Y LAS VENTAJAS Y CANALES OFRECIDOS, SE EMPLEAN DIFERENTES MÉTODOS DE PUBLICIDAD COMO SON: VOLANTES IMPRESOS, ANUNCIOS DE RADIO, EN EL PERIODICO LOCAL, ANUNCIOS EN LOS VEHÍCULOS DE LA EMPRESA, ANUNCIOS EN LAS OFICINAS, ETC.