



## **CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES**

1. El concesionario, solo podrá prestar los servicios de telecomunicaciones que ofrece a el cliente o suscriptor, cuando su domicilio se encuentre dentro del área de servicio que se describe en las características generales del proyecto de su título de concesión o que sea posteriormente reportada al Instituto Federal de Telecomunicaciones para su inscripción en el Sistema Nacional de Información de Infraestructura como parte la misma, conforme a las condiciones de su título. Por lo anterior, el concesionario a informará claramente al cliente o suscriptor con anterioridad a la firma de su contrato correspondiente, los alcances de la cobertura de la prestación del servicio a fin de confirmar que el domicilio de cliente se encuentre dentro del área de servicio de su red.

El Concesionario, TVCABLEDIGITAL IXHUATLÁN DEL CAFÉ, S. A. de C. V., ha sido previamente autorizado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones, para prestar servicios de televisión restringida por cable con cobertura en IXHUATLÁN DEL CAFÉ, Estado de Veracruz, amparado en su Título de Concesión Única otorgado por dicha institución.

1.1. El contrato de prestación de servicios que el concesionario celebra con el suscriptor, para la red instalada en la población de Cuencame, estado de Durango, de momento ampara únicamente la presentación de un servicio básico de televisión por cable, el cual consiste en la distribución de un mínimo de 70 canales de televisión locales o remotos, incluidas las señales radiodifundidas y los canales cuya transmisión es obligatoria para los prestadores de servicios de televisión restringida en el País.

1.2. El concesionario proporcionará el Servicio de Televisión por Cable al(los) aparato(s) terminal(es) del cliente o suscriptor, mediante el pago de de la suscripción, conexión y cuotas mensuales por servicio vigentes, de acuerdo a los

términos y tarifas que se encuentren registradas ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones, los cuales pueden consultarse en esta página web, en los centros de atención al cliente y en la página de internet [www.ift.gob.mx](http://www.ift.gob.mx) del Instituto, de acuerdo a los términos, tarifas, condiciones y modalidades de operación que ahí mismo se explican. Dichas tarifas y condiciones forman parte integral del presente código de prácticas comerciales y sus tarifas se actualizarán previo aviso, sujeta su aplicación a su registro.

A continuación, se ejemplifican los conceptos de tarifas y cargos a aplicar en determinadas circunstancias ahí indicadas:

CONCEPTOS	TARIFAS
1.- Cargo por contrato e instalación (hasta donde esté ubicado el televisor en la vivienda)	\$ 199.00
2.- Renta Mensual. Del 1 al 11 de cada mes.	\$ 215.00
3.- Renta Mensual, del 12 al 16 de cada mes.	\$ 225.00
3.- Reconexión	\$ 270.00
4.- Costo de Extensiones.	\$ 80.00

A cada cliente le será expedido un comprobante intercambiable por el recibo fiscal correspondiente, el cual deberá ser expedido a solicitud del suscriptor a favor de la razón social que indique, siempre que tenga relación directa con éste y/o el domicilio en que se presta el servicio.

Únicamente a partir de la activación del servicio se empezarán a cobrar los cargos por la prestación del mismo. Durante el primer mes de su contratación sólo se cobrarán los días correspondientes al mes calendario en que realmente se haya prestado el servicio. A partir del siguiente mes y posteriores, el pago deberá realizarse en moneda nacional dentro de los plazos y en las condiciones en adelante indicadas. La instalación y la activación del servicio se realizarán dentro de los 10 días posteriores a la fecha de firma del presente contrato.

El pago de las mensualidades a que se encuentre obligado suscriptor, deberá realizarse en efectivo y en moneda nacional, dentro de los primeros 11 días de cada mes corriente, en las oficinas del concesionario o en los establecimientos que éste autorice de manera fehaciente para tal efecto, mediante avisos en sus oficinas y/o publicaciones en su página web. El plan del servicio contratado se señalará en el contrato, según los que existan y cuyas tarifas hayan sido previamente registradas conforme a la legislación aplicable.

De no llevarse a cabo el pago de las mensualidades a que se encuentre obligado el cliente o suscriptor dentro del mes corriente, este continuará obligado a hacer el pago adeudado, más el cargo administrativo por reconexión registrado, el cual será exigible de manera automática desde el primer día de retraso, se hubiese desconectado o no del servicio a dicho suscriptor. El monto dicho cargo será de acuerdo a los términos y montos registrados ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones, los cuales pueden consultarse en los centros de atención del concesionario, en su página web de o en las páginas de Internet [www.ift.gob.mx](http://www.ift.gob.mx).

El concesionario, podrá suspender el Servicio (s) sin ninguna responsabilidad para éste, cuando cliente o suscriptor deje de cubrir su mensualidad en la fecha en que debiera hacerlo o el concesionario no reciba el pago pactado por cualquier motivo ajeno y no imputable a éste último.

Cuando cliente o suscriptor, cuyo servicio fue suspendido por el concesionario por no haber cubierto las mensualidades a que se encontraba obligado, realice el pago de los adeudos y de reconexión previamente autorizada e inscrita en el Registro de Telecomunicaciones del Instituto Federal de Telecomunicaciones, el concesionario deberá reconectar el

servicio dentro de los 5 (cinco) días siguientes a la fecha en que se hubiesen liquidado los adeudos pendientes y la cuota por reconexión.

1.3. En caso de que el servicio no se preste dentro de los niveles y compromisos de calidad a que está legalmente obligado el concesionario conforme a su título de concesión y la legislación aplicable, y/o conforme a la forma y términos que publicite, por causas imputables a éste, se compensará a el cliente la parte proporcional del precio del servicio que se dejó de prestarse adecuadamente, y se le bonificará por lo menos el 20% del monto del periodo de afectación en la prestación del servicio.

La suspensión o interrupción del servicio solo será aplicable sin responsabilidad para el concesionario, cuando el cliente o suscriptor no haya cubierto oportunamente, durante el mes corriente, las tarifas registradas ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones que le correspondan, de acuerdo a los términos señalados en su contrato de prestación de servicios; por caso fortuito o causas de fuerza mayor, o bien por mantenimiento o reparación de los equipos y/o redes de el concesionario. En el caso de la suspensión o interrupción del servicio por un plazo mayor a 24 (veinticuatro) horas consecutivas, el concesionario bonificará a el suscriptor la cantidad que proporcionalmente corresponda, excepto cuando la suspensión obedezca a causas imputables a éste último. Dicha bonificación será de por lo menos el 20% del monto del periodo de afectación en la prestación del servicio. La reanudación del (los) servicio(s), una vez resueltas las causas que originaron la suspensión o interrupción de los mismos, se verificará dentro de las siguientes 48 (cuarenta y ocho) horas hábiles siguientes a dicho evento.

1.4. Los teléfonos, correos y ubicación de centros de atención a clientes, a efecto de contactar con el sistema de aclaraciones, quejas y reparaciones, estarán disponibles los 365 días del año, sin perjuicio de otros medios de atención que se puedan implementar y en su momento de notifiquen. Estos son:

Teléfonos: +52 273 73 722 17

Correos : [cajaixhuatlan@tvabledigital.tv](mailto:cajaixhuatlan@tvabledigital.tv)

Centro de atención a clientes: Av Independencia, Portal de Hidalgo número 3, Colonia Centro, Ixhuatlan del café, Veracruz.

1.5. Los plazos máximos de los procedimientos de atención al cliente y solución de aclaraciones, quejas, reparaciones y de realización de las bonificaciones correspondientes son como sigue:

<b>Procedimientos</b>	<b>Plazos máximos</b>
1. Instalación del servicio a partir de la primer contratación.	6 días después del contrato.
2. Instalación de televisor(es) adicional.	2 días.
3. Reparación de fallas en el domicilio.	24 horas después del reporte.
4. Reconexión después de pago con retraso.	5 días después del pago.
5. Cambio de domicilio.	5 días después del cambio de contrato.
6. Reactivación contrato suspendido.	5 días después del pago.
7. Recontratación en mismo domicilio.	5 días después del pago.

Los plazos anteriores podrán disminuir considerablemente, dependiendo el trabajo que se tenga acumulado en la oficinas del cliente.

Las aclaraciones y quejas se atenderán de manera inmediata en los teléfonos antes referidos y si de éstas derivan reparaciones, se atenderán en los plazos arriba indicados. Cuando las quejas no sean imputables al concesionario, sino a terceros, como es un caso común que sean derivadas por fallas en el suministro eléctrico por parte de la CFE, accidentes viales que dañan la infraestructura de la red o por la caída de árboles o ramas derivado de fenómenos meteorológicos, el concesionario o agente comercial estarán obligados a informar claramente al cliente o suscriptor del estado que guardan las reparaciones y el tiempo estimado para su reparación. Si los cortes duran más de 24 horas, será bonificado a favor del suscriptor el tiempo subsecuente en que tarden en reactivarse los servicios. Sin embargo, cuando la falla o corte sea directamente imputable al concesionario, la bonificación será inmediata al corte del servicio. En ambos casos, el cliente o suscriptor podrá dar por terminado su contrato después de las 48 (cuarenta y ocho) horas en que ocurrió la suspensión del servicio sin que éste se haya podido reactivar, no teniendo repercusión alguna por ello, ni otra responsabilidad que el pago de sus adeudos anteriores.

Las bonificaciones correspondientes que se mencionan en el presente Código de Prácticas Comerciales y que se establecerán en el contrato que se firme con el suscriptor, serán repercutidas en el recibo inmediato posterior al mes en que éstas se generaron, salvo el caso en que el cliente o suscriptor decidieran terminar su relación contractual con el concesionario y agente comercial, en cuyo caso se bonificarán en efectivo.

1.6. El concesionario no es propietario de la programación que transmiten, por lo que únicamente podrá suministrar los canales que sus propietarios acepten autorizar contractualmente para su distribución a través de la red instalada en Cuencame, Durango. En caso de verse obligado a retirar algún canal, el concesionario dará aviso al suscriptor sobre las modificaciones a la programación y las razones de ésta, mediante la publicación en su página de internet con al menos 5 días naturales posteriores a que ésta haya ocurrido. En su caso, informará al suscriptor del canal que entrará en sustitución o la modificación a las tarifas que pudieran ocurrir, haciéndole saber su monto, modalidades y condiciones, pudiendo el cliente en tales circunstancias y de así convenir a sus intereses, dar por cancelado el contrato sin responsabilidad para él,.

En caso de que el concesionario pretenda prestar un servicio público de telecomunicaciones distinto al que se describe en las características generales del proyecto de su título de concesión, deberá presentarlo previamente al inicio de sus operaciones en Registro Público de Telecomunicaciones para su inscripción, y estará obligado a publicarlo en su página para hacerlo del conocimiento del suscriptor, junto con las condiciones mediante las cuales podrá acceder a él o el contrato específico a celebrarse para ello.

1.7 La cancelación del servicio por parte del suscriptor podrá llevarse a cabo libremente y de manera unilateral por éste último, sin ningún costo o repercusión alguna para éste ni otra responsabilidad que el pago de sus adeudos pendientes.

