

RED PÚBLICA DE TELECOMUNICACIONES SERVICIO DE TELEVISION POR CABLE

CODIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN

- a) Concepto de usuario
- b) Objeto de presente código de prácticas comerciales
- c) Concesión otorgada
- d) Descripción del servicio de Televisión por cable y equipo requerido
- e) Cobertura de servicio
- f) Condiciones de equipo Terminal en cuanto a propiedad y comercialización
- g) Proceso de instalación y/o activación del servicio
- h) Reparación al equipo e instalaciones
- i) Seguro al cliente contra robo de equipo

II. CONDICIONES COMERCIALES

- a) Contrato de prestación de servicio
- b) Facturación y forma de pago
- c) Suspensión y cancelación del servicio por falta de pago
- d) Vigencia del contrato de prestación de servicios
- e) Otorgamiento de garantías
- f) Causas de terminación del contrato de prestación de servicios
- g) Bonificaciones
- h) Servicios Administrativos
- i) Política de confidencialidad

III. TARIFAS APLICABLES AL SERVICIO DE TELEVISION POR CABLE

- a) Tarifas aplicables
- b) Promociones y forma de darse a conocer ante los usuarios

IV. Quejas

- a) Solución de quejas
- b) Ubicación y horarios de las Oficinas Corporativas

I. INTRODUCCIÓN

a) Concepto de usuario.

Es toda aquella persona física o moral que utilice o aproveche el servicio de televisión por cable que difunde el Concesionario, pagando por ello como contra-prestación la tarifa que corresponda.

b) Objetivo del presente código de prácticas comerciales

El fin del presente código de prácticas comerciales es hacer del conocimiento de los usuarios de esta compañía, la forma y condiciones en que será prestado el servicio de televisión por cable, las prácticas comerciales para la contratación del servicio, así como el procedimiento de prestación de quejas y la atención a los usuarios.

Por lo anterior, el presente Código de Prácticas Comerciales, aprobado por la Comisión Federal de Telecomunicaciones, estará a disposición de los usuarios en las oficinas comerciales de **SERVICIOS MULTIPLES HOPELCHEN, S.A. DE C.V.** (Conocido también como el concesionario) en la población de Hopelchen, Mpio. de Hopelchen, Campeche.

c) Concesión otorgada

El título otorgado por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes a **SERVICIOS MULTIPLES HOPELCHEN, S.A. DE C.V.**, es de red pública de telecomunicaciones para prestar el servicio de televisión por Cable en la localidad de Hopelchen, Mpio. de Hopelchen, Campeche.

d) Descripción del servicio de televisión por cable y equipo requerido

Servicio de televisión restringida: aquél por el que, mediante contrato y el pago periódico de una cantidad preestablecida y revisable, el concesionario o permisionario distribuye de manera continua programación de audio y video asociado.

Servicio de televisión o audio restringido terrenal: el servicio de televisión o audio restringidos en el que la transmisión de las señales y su recepción por parte de los suscriptores, se realiza a través de redes cableadas o de antenas transmisoras terrenas.

Centro de transmisión y control, lugar donde se realizan las funciones de recepción, transmisión y control del servicio y, en su caso, de recepción de señales para el mismo.

El Centro de Transmisión y Control, está diseñado y construido para operar con un ancho de banda superior a 450 MHz, en el este se reciben todas las señales por medio de antenas parabólicas y/o antenas de banda ancha a equipos Digicipher y/o procesadores de señal, dependiendo de la señal que se reciba para decodificarla, estas señales son pasadas a los moduladores para asignarle un canal específico en el sistema, posteriormente son re direccionadas a una red combinadora la cual se

encarga de mezclar todos los canales consecutivamente, la mezcla de todas y cada una de las señales son suministradas a el primer amplificador de la red de distribución.

La red de distribución actual está diseñada y construida para operar a 550 MHz de ancho de banda, en ella se utilizo cable coaxial 0.500 sin chaqueta, marca CommScope, P III; amplificadores de línea de distribución (line extender) marca Magnavox (Philips), modelo MV-GLE95/33 de tecnología feedforward (de avanzada o de punta), en líneas de distribución se tienen instalados dispositivos asimétricos, denominados derivadores (taps) de 4 y 8 puertos, de los que se acomete la señal a los televisores de los usuarios se utiliza cable coaxial RG-6 marca CommScope de alta eficiencia (90%) +42% de malla, funda de PVC. Divisores de señal de 2, 3 y 4 puertos; además del medio de soporte (1).

Cuando se requiere alimentar varios televisores se utilizan divisores de 2,3 y 4 o más puertos, también se pueden utilizar varios de 2 o 3 puertos siempre y cuando se hagan las especificaciones en base a los equipos que se insertaran. De acuerdo con lo establecido en la Norma Oficial Mexicana, las especificaciones y requerimientos para la instalación y operación de sistema de televisión por cable, el nivel mínimo requerido a la entrada de los televisores es de 0 dBmV. Sin embargo, como se tiene, el sistema en adición y los convertidores requieren de un nivel que varía entre +3 a +7 dBmV y considerando que el usuario solicite el servicio para más de un televisor, se toma en cuenta la pérdida de un divisor de 2 o 3 salidas y en algunos casos de minitaps o acopladores direccionales. Para que el televisor tenga a la entrada un nivel mínimo de 9 dBmV, se deberá llegar con un nivel positivo tal que equivalga a la pérdida del convertidor y del divisor o acoplador utilizados.

(1) Para soportar el cable coaxial, y los equipos activos y pasivos del subsistema de línea de distribución, se hace uso de cable (mensajero) de acero, tipo retenida, alta resistencia de 6 mm de diámetro, que viene ya integrado al cable auto soportado. Siete hilos, con acabado galvanizado, mismos que a su vez, son fijados con fleje de acero inoxidable. Con una bobina de alambre galvanizado calibre No. 18 se sujetan al cable de acero los cables coaxiales.

e) Cobertura del servicio

La cobertura del servicio es el aérea geográfica concesionada por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes a **SERVICIOS MULTIPLES HOPELCHEN, S.A. DE C.V.**, garantiza que se provea una eficiente transmisión de señales al usuario, de conformidad con los servicios contratados; siendo precisamente esta cobertura la localidad señalada en el inciso "b" del presente punto.

f) Condiciones de equipo Terminal en cuanto a propiedad y comercialización.

Servicio Básico: El presente servicio es el único que se otorga a través de la red concesionada a esta empresa y consta de 36 canales para distribuir señales de televisión restringida.

Servicio Básico.- La instalación del servicio básico consta de conectores, cable coaxial RG-6 y divisores que son propiedad de la empresa y la comercialización es a través del pago de la contratación del servicio que realiza el cliente.

Nota: Las tarifas que se aplicaran por este servicio, estarán previamente registradas ante la Comisión Federal de Telecomunicaciones.

g) Proceso de instalación y/o activación del servicio

Una vez firmado el contrato de prestación de servicios, la instalación requerida se deberá realizar en un término no mayor a los siguientes diez días hábiles, salvo en los casos en que el suscriptor indique lo contrario, por lo que se determinará la fecha de acuerdo con las instrucciones del suscriptor.

- a. Alta de contrato y generación de orden del servicio por el sistema de control y base de datos de la empresa, la cual se imprime en la mesa de control del área técnica.
- b. La orden de servicio, define materiales a utilizar y genera las asignaturas de trabajo a las cuadrillas técnicas.
- c. Despacho de ordenes de servicio, se asignan a las cuadrillas técnicas las ordenes para su ejecución
- d. Trabajo en campo, se realiza la instalación del servicio y al término de esta el cliente firma de conformidad.
- e. Captura de la orden, una vez realizado el servicio la cuadrilla técnica entrega las ordenes a mesa de control y base de datos y los materiales utilizados en el servicio.
- f. Finalmente las órdenes de servicio se archivan en expediente del usuario.
- g. Terminada la instalación, se procede a dar de alta en el sistema al suscriptor, por lo que el cargo por el servicio empezará a correr a partir del día en que se entregue a satisfacción del suscriptor la instalación.

h) Reparación al equipo e instalaciones

En relación a la atención de los reportes y/o quejas por fallas en el servicio, estos reportes se atenderán en un plazo máximo de 24 horas, posteriores a la recepción del reporte y/o queja.

- Reporte del servicio para atención a clientes, esto se reportará directamente en las oficinas del concesionario. Se genera la orden de servicio por nuestro sistema de control, se imprime y envía al área técnica.
- La mesa de control define materiales a utilizar y genera las asignaturas de trabajo al personal técnico.
- En el despacho de órdenes de servicio, se asigna a las cuadrillas técnicas las órdenes para su ejecución.
- Se realiza un diagnostico periódico de la red en campo, con el fin de hacer la reparación correspondiente al servicio y al termino de esta el cliente firma de conformidad.
- Una vez realizado el servicio, la cuadrilla técnica entrega las ordenes a la mesa de control del área técnica para su captura en el sistema de control y base de datos, así como de los materiales utilizados en el servicio.
- Finalmente las órdenes de servicio se archivan en el expediente del suscriptor.



Nota:

Se lleva un control estadístico de mantenimiento preventivo a nuestras redes y nuestros servicios, así como de las fallas reportadas por los suscriptores.

i) Seguro al cliente contra robo de equipo

No contamos con seguros para el caso pertinente, ya que no se utilizan antenas, o equipos para el otorgamiento del servicio, el equipo que se requiere es el receptor de televisión y este es propiedad del suscriptor.

II.- CONDICIONES COMERCIALES

a) Contrato de prestación de servicios.

A fin de que el 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 registrado y autorizado por la Comisión Federal de Telecomunicaciones así como la Procuraduría Federal del Consumidor.

b) Facturación y forma de pago.

SERVICIOS MULTIPLES HOPELCHEN, S.A. DE C.V., facturara al usuario en forma desglosada todos y cada uno de los servicios contratados, tales como el servicio básico o programación adicional de acuerdo a lo solicitado y acordado con el suscriptor.

El usuario pagara a **SERVICIOS MULTIPLES HOPELCHEN, S.A. DE C.V.**, en su domicilio comercial, el importe de los recibos o en su caso facturas por el servicio de televisión, que le presente el concesionario con los cargos correspondientes de acuerdo a los términos, tarifas, condiciones y modalidades previamente registrados ante la Comisión Federal de Telecomunicaciones (COFETEL), dentro de los primeros 15 (quince) días de cada mes.

Como instrumentos de pago el Concesionario recibirá además del dinero en efectivo, tarjeta de crédito, de débito y cheques personales, en la inteligencia que en caso de devolución de estos últimos **SERVICIOS MULTIPLES HOPELCHEN, S.A. DE C.V.**, se reserva el derecho de cobrar un mínimo del 20% adicional en términos de lo establecido por el artículo 193 de la Ley General de Títulos y Operaciones de crédito.

c) Suspensión y cancelación del servicio por falta de pago.

En caso de que el usuario incumpla el pago por el 01 un mes de la renta por el servicio, implicara la suspensión inmediata de la señal de televisión por cable, sin responsabilidad para el Concesionario, lo anterior sin perjuicio de que el Concesionario reclame el pago del adeudo.

Una vez cubierto el adeudo **SERVICIOS MULTIPLES HOPELCHEN, S.A. DE C.V.**, el servicio de televisión por cable podrá ser reanudado a solicitud del usuario, dentro de

los dos días posteriores a la fecha del pago correspondiente, por el concepto de reinstalación, el monto que deberá cubrir el usuario estará a la vista en las oficinas del concesionario monto que ha sido autorizado por la Comisión Federal de Telecomunicaciones, por lo que la renta por el servicio de televisión por cable empezará a correr a partir del día en que se efectúe la reinstalación del servicio.

Por otro lado, si el usuario incumple con el pago por dos meses consecutivos de la renta por el servicio, implicara la cancelación inmediata del contrato del servicio de televisión por cable, sin perjuicio de que **SERVICIOS MULTIPLES HOPELCHEN, S.A. DE C.V.**, reclame el importe del adeudo así como de los costos por los servicios otorgados al suscriptor, hasta el momento de la suspensión del servicio.

En este supuesto si el usuario desea de nuevo el servicio que presta el Concesionario, deberá celebrar un nuevo contrato, pagando para ello previamente el adeudo que tuviere con **SERVICIOS MULTIPLES HOPELCHEN, S.A. DE C.V.**, así como el costo del contrato conforme a la tarifa vigente y previamente registrada en la COFETEL, misma que estará a la vista en las oficinas del concesionario.

d) 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 escrita con al menos sesenta días de anticipación.

Los derechos que ampara el contrato de prestación de servicios únicamente podrán ser cedidos por el usuario previa autorización por escrito de **SERVICIOS MULTIPLES HOPELCHEN, S.A. DE C.V.**, "EL CONCESIONARIO".

Para proceder a la cesión de derechos del contrato, se deberá elaborar por escrito la cesión o endoso del contrato de prestación de servicios, informando previamente al concesionario sobre la cesión.

Una vez realizada la cesión del contrato, la copia de la misma se archivará en el expediente del suscriptor original, debiendo realizar los cambios requeridos, para mantener actualizado el padrón de suscriptores.

e) Otorgamiento de garantías.

A efecto de garantizar el pago puntual de todas y cada una de las cantidades que deriven por la utilización o aprovechamiento del servicio, a **SERVICIOS MULTIPLES HOPELCHEN, S.A. DE C.V.**, conforme al contrato de prestación de servicios, el usuario podrá otorgar a su elección y a favor del mismo concesionario cualquiera de las siguientes garantías:

- Tarjeta de crédito
- Prenda excepto moneda de curso legal
- Aval
- Deposito de efectivo

Las garantías en cuestión podrán hacerse efectivas en caso de que el usuario no pague puntualmente cualesquiera de los cargos a que se encuentre obligado

conforme al contrato de prestación de servicio conforme a los términos, tarifas, condiciones del mismo, así como cualesquiera intereses moratorios generados. Esas garantías se entenderán otorgadas cuando las mismas se hagan constar en documento expedido en los términos de la Ley.

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

Son causas de terminación por parte del “**USUARIO**” las siguientes:

- Falta de pago por parte del usuario, en términos de las cláusulas del contrato de prestación de servicios
- El incumplimiento de Usuario de los ordenamientos, condiciones y términos, estipuladas en el contrato de prestación de servicios.
- La cesión de derechos que ampara el contrato de prestación de servicios sin consentimiento del Concesionario.
- Suministrar el servicio objeto del contrato, a terceras personas y/o a viviendas distintas a la del usuario.

Son causas de terminación por parte de **SERVICIOS MULTIPLES HOPELCHEN, S.A. DE C.V.**, las siguientes:

- Incumplimiento por parte del concesionario con las condiciones del contrato de prestación de servicios.
- El realizar cobros indebidos.
- Cuando el concesionario deje de prestar el servicio, sin acreditar las causas.
- En caso de que el concesionario deje de transmitir las señales contratadas en forma parcial o total sin previo aviso al suscriptor.
- Cuando el concesionario deje de atender los reportes por fallas del servicio de forma consecutiva.

En caso de que el usuario decida cancelar el contrato de prestación de servicios por algunas de las causas antes descritas, dicha cancelación se dará sin cargos o penalidades para el usuario, solo cubrirá los montos que adeude por los servicios recibidos, durante el tiempo en que estuvo vigente el contrato.

g) **Bonificaciones**

SERVICIOS MULTIPLES HOPELCHEN, S.A. DE C.V., no está obligado a realizar bonificación o descuento alguno por interrupciones o deficiencias del servicio de televisión por cable, por causas de fuerza mayor, caso fortuito o por circunstancias no imputables directamente o fuera del control de la misma.

Aun y cuando se suspenda el servicio por las causas mencionadas en el párrafo que antecede, el Concesionario bonificara la parte proporcional que corresponda, si la interrupción es igual o mayor a 24 horas consecutivas contadas a partir de la hora de reporte por parte del usuario. Lo anterior no surtirá efecto si las causas de dicha interrupción son imputables al Usuario.

h) **Servicios Administrativos.**

A. Cambio de domicilio.

Procedimiento:

- Acreditación del titular del contrato
- Llenar solicitud de cambio de domicilio
- Verificación de cobertura en la zona a instalar
- Generación de movimiento en nuestro sistema de control
- Cobro de servicio
- Atención del servicio por parte del área técnica.

Política

- Que el usuario no tenga saldos pendientes de pago de servicios
- Solo el titular puede solicitar el servicio
- Disponibilidad técnica

B. Cancelación de Servicio

Procedimiento:

- Acreditación del titular del contrato
- Cobro de saldos
- Llenar la solicitud de cancelación
- Generación de movimiento en nuestro sistema de control
- Atención del servicio por parte del área técnica

Política:

- Que el usuario no tenga saldos pendientes de pago de servicios
- Solo el titular puede solicitar la cancelación

Nota:

Otra modalidad de cancelación es cuando nuestro usuario acumula dos meses de servicio sin pago.

C. Cambio de modalidad de servicio (servicios adicionales y cambios en los servicios)

- Acreditación del titular del contrato
- Solicitud por parte del usuario del cambio de modalidad (verbal o escrita)
- Generación de movimiento en nuestro sistema de control
- Cobro del servicio
- Atención del servicio por parte del área técnica

Política:

- Que el usuario no tenga saldos pendientes de pago de servicios
- Solo el titular puede solicitar el servicio

i) Política de confidencialidad

Todos los datos de nuestros clientes no serán proporcionados para otros fines que no sean para el manejo operativo de la empresa.

III.- TARIFAS APLICABLES AL SERVICIO DE TELEVISION POR CABLE

a) Tarifas aplicables

Las tarifas aplicables al servicio de televisión por cable proporcionado por **SERVICIOS MULTIPLES HOPELCHEN, S.A. DE C.V.**, serán registradas en la Comisión Federal de Telecomunicaciones previamente a su entrada en vigor.

Las tarifas podrán modificarse, previo registro ante la Comisión Federal de Telecomunicaciones, sin embargo el concesionario notificará dichos ajustes al usuario con 15 días de anticipación a la entrada en vigor.

b) Promociones, forma de darse a conocer ante los usuarios

Las promociones son definidas de acuerdo a la zona, así como la estrategia de comercialización definida por el departamento de mercadotecnia y ventas.

Las formas para difundir dichas promociones, son a través de los diversos medios masivos locales (radio, periódico y televisión) así como medios alternos, espectaculares, folletos y medios electrónicos.

En caso de que el concesionario, incumpla con las ofertas o promociones, deberá devolver, los pagos recibidos o en su caso deberá cubrir con otro bien o servicio al suscriptor, con el fin de cumplir con el compromiso ofrecido.

IV.- QUEJAS

a) Solución de quejas

El concesionario ha implementado un sistema de recepción, canalización y solución de quejas por fallas, deficiencias e interrupciones del servicio, atención que opera las 24 horas del día, todos los días del año.

Para la recepción de quejas y reportes, se otorgará un número telefónico a los usuarios para que realicen sus reportes o quejas, asimismo, en las oficinas del concesionario, se instalará una mesa para recepción de quejas y reportes.

Invariablemente el concesionario al momento de realizar el usuario el reporte correspondiente, el primero proporcionará un número de control, mismo que servirá para la bonificación correspondiente.

No obstante lo anterior y en caso de falta de solución al problema reportado, el usuario podrá presentar sus quejas a la Comisión Federal de Telecomunicaciones situada en Av. Insurgentes Sur #1143 Col Noche Buena - Delegación Benito Juárez, CP. 03027 D.F. Tel: 50154000.



SERVICIOS MULTIPLES
HOPELCHEN

b) Ubicación y horarios de las oficinas corporativas.

“SERVICIOS MULTIPLES HOPELCHEN, S.A. DE C.V.”

Calle 19 No. 83, Col. Centro,
C.P. 24600, Hopelchen, Campeche

Horario de oficinas:

09:00 a 18:00 Hrs. de Lunes a Viernes.

Teléfono: (045) 9961026219