

CODIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

1.- INTRODUCCION

CABLE SISTEMA DEL CENTRO S.A DE C.V., (CSC) es una empresa que ofrece el servicio de Televisión Restringida por Cable, el cual está sujeto a lo dispuesto en el Título de Concesión Única otorgado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones y de conformidad con las Leyes aplicables a la Materia.

CSC ofrece a sus Suscriptores de televisión de paga una amplia variedad de canales para los gustos de todos los integrantes de la familia.

Para ser una de las mejores opciones de televisión de paga, se ha preparado para nuestros suscriptores tarifas accesibles y descuentos para los suscriptores que realicen los pagos dentro de los primeros días del mes.

Nuestro compromiso es directamente con los suscriptores, brindándoles la atención que se merece, contamos con personal altamente capacitado para realizar sus funciones.

El presente Código de Prácticas Comerciales, tiene la siguiente finalidad:

- 1.- Servir de guía para el suscriptor para la contratación y cancelación del servicio.
- 2.- Conocer los sistemas de facturación, números telefónicos, atención a clientes y reportes de fallas.
- 3.- Aplicación de tarifas.
- 4.- Conocer acerca de los servicios que se ofrecen.

2.- DEFINICIONES

Televisión restringida por cable: 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.

Concesión Única: Concesión para uso comercial que otorga el IFT.

Instituto Federal de Telecomunicaciones "IFT": órgano autónomo con personalidad jurídica y patrimonio propio, esto significa que es independiente en sus decisiones y funcionamiento.

PROFECO: Procuraduría Federal del Consumidor

Suscriptor: Persona física o moral que celebra un contrato con el Concesionario por virtud del cual le son prestados los servicios de telecomunicaciones.

3.- CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS

Para la contratación de los servicios de CSC, los suscriptores deberán de hacerlos directamente en nuestras oficinas, o directamente en su domicilio a través de un ejecutivo de venta el cual se tendrá que identificarse previamente con su credencial vigente de CSC.

Dirección oficinas:

Camino Real número 06, colonia La Conchita Pueblo de San Juan Ixtayopan, Alcaldía Tláhuac, CDMX, CP. 13500.

Horario:

9:00 a 17:30 horas de lunes a viernes y de 09:30 a las 13:30 los días sábados.

Correo electrónico y número telefónico:

Teléfono: **5571591326 Y 5564823708**

Correo electrónico: cable.admon.st@gmail.com y/o suc_sanjuan@telecabletlahuac.com y/o sucursal_tlalmanalco@telecabletlahuac.com

3.1 Documentación:

Personas físicas:

- Identificación Oficial
- Comprobante de domicilio no mayor a 3 meses
- RFC en caso de facturar

Personas morales:

- Acta Constitutiva
- RFC
- Copia de identificación del Representante Legal
- Comprante de domicilio no mayor a 3 meses

3.2 Contrato de la prestación de los servicios

El contrato que se entrega al suscriptor es exclusivamente de CSC en el cual será firmado por acuerdo de ambas partes formalizando derechos y obligaciones para la prestación de los servicios.

CSC podrá cambiar de acuerdo a las disposiciones legales, reglamentarias o administrativas aplicables, mismo que será registrado previamente ante PROFECO e IFT.

3.3 Tarifas

La tarifa es aquella contraprestación a cargo del suscriptor que se obliga a pagar a CSC única y exclusivamente por los servicios contratados.

Las tarifas se encuentran registradas ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones de acuerdo a las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas aplicables a las mismas.

Así mismo las tarifas estarán a disposición del Suscriptor en el Registro Público de Concesiones a través de http://ucsweb.ift.org.mx/ift_visor/, directamente en la oficina y/o en la página web.

4.- FACTURACION Y PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA DE LOS SERVICIOS.

DIAGRAMA DE FLUJO DE FACTURACIÓN

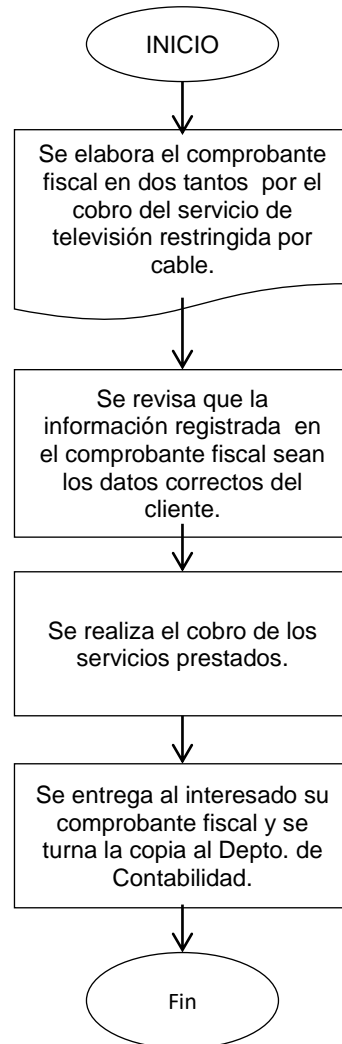
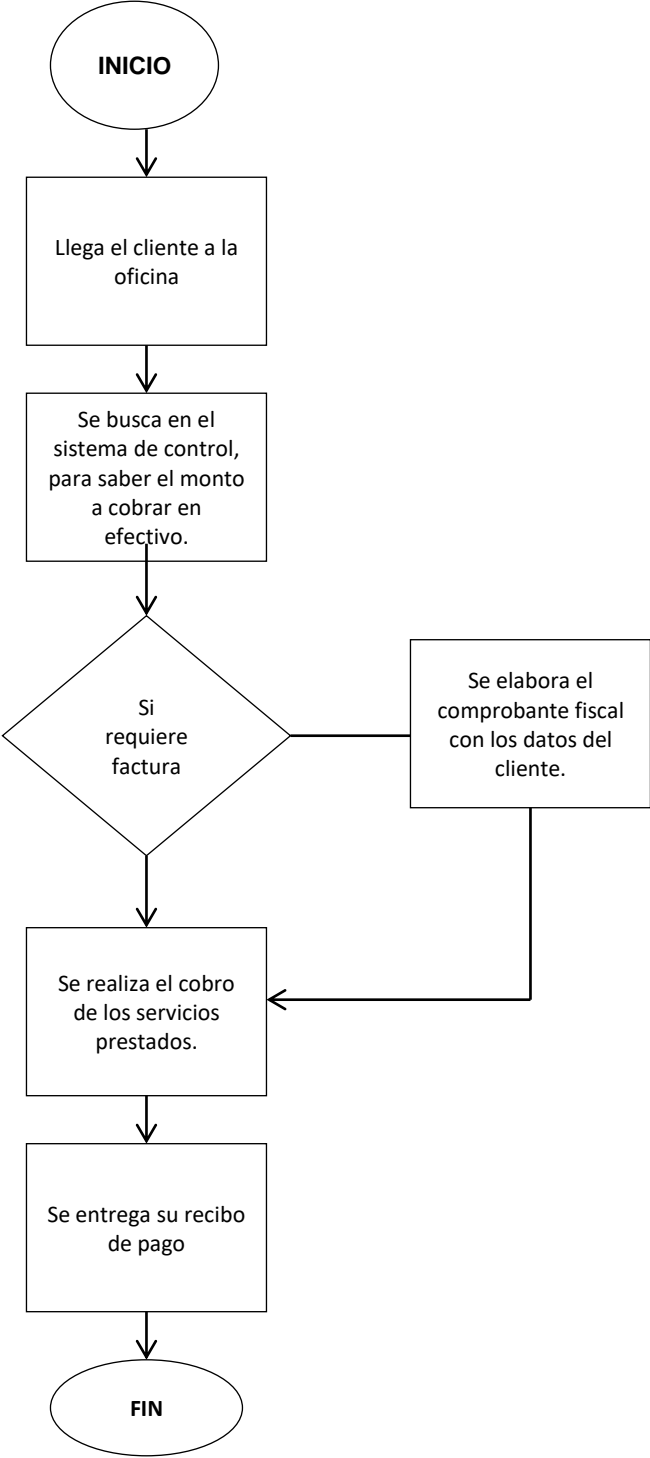


DIAGRAMA DE FLUJO COBRANZA



5.- NIVELES Y COMPROMISOS DE CALIDAD.

Como Red Pública de Telecomunicaciones nuestro objetivo principal es el proporcionar el servicio de televisión por cable, por lo que el diseño, la construcción y los estándares y tecnologías utilizadas en la Red, se apegan en todo momento a las Normas Oficiales, Leyes, Reglamentos, y demás disposiciones aplicables a la materia.

6.- ATENCIÓN AL CLIENTE.

El Suscriptor podrá contactar con esta Red de Cable para aclaraciones, quejas y reparaciones a través de los siguientes medios:

Teléfono atención a clientes: el cual se encuentra en funcionamiento las 24 (veinticuatro) horas del día los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año.

Correo electrónico:
cable.admon.st@gmail.com y/o suc_sanjuan@telecabletlahuac.com y/o sucursal_tlamanalco@telecabletlahuac.com

Directamente en nuestra Oficinas, que se encuentra ubicadas en:

Camino Real número 06, colonia La Conchita Pueblo de San Juan Ixtayopan, Alcaldía Tláhuac, CDMX, CP. 13500.

Con el siguiente horario:

9:00 a 17:30 horas de lunes a viernes y de 09:30 a las 13:30 los días sábados

7.- REPORTES DE FALLAS Y QUEJAS DE LOS SERVICIOS

CSC atenderá cualquier falla, reporte, reclamación, comentario, aclaración, sugerencia o recomendación que en su caso presente algún Suscriptor, de conformidad con lo señalado en su Título de Concesión para solucionar cuanto antes el problema de que se trate.

El Suscriptor deberá de comunicar de forma inmediata las fallas o interrupciones del servicio. Siempre y cuando por causas imputables a CSC no se preste el servicio de telecomunicaciones en la forma y términos convenidos, se dejará de cobrar al suscriptor la parte proporcional del servicio que se dejó de prestar, y deberá bonificar el 20% del monto del periodo de afectación. Cuando la suspensión sea por casos fortuitos o de fuerza mayor, CSC hará la compensación por la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el servicio en la cuenta del Suscriptor, si la falla es consecutiva por un periodo de 24 horas siguientes al reporte.

A partir de que CSC reciba la llamada respecto a fallas y/o interrupciones en el servicio de televisión por cable, se procederá a verificar el tipo de falla y en base a este se dictaminará el tiempo para la reparación, la cual no puede exceder las 24 horas siguientes al reporte recibido.

DIAGRAMA DE FALLAS Y REPARACIÓN

USUARIO

ATENCION A CLIENTES
Recepción del reporte, se identifica al usuario, si está al corriente de sus pagos, se elabora la orden de servicio y se turna al área técnica para su atención y seguimiento.

AREA TÉCNICA
Recepción de reportes por fallas o quejas; se analiza el posible origen de la misma, ya sea error en el funcionamiento de algún equipo o daño físico en la red.

Se identifica el tipo de falla y la ubicación física, i.e. en las líneas físicas externas, en el domicilio reportado, o en el CTC para trasladarse con el equipo y herramienta adecuada y el personal necesario.

Si la falla se encuentra en las líneas físicas de la red, se traslada al lugar indicado con equipo y herramienta necesaria para proceder a la pronta reparación.

Si la falla se encuentra en el equipo con que cuenta el suscriptor en su domicilio, se procede al chequeo del mismo para su ajuste o reparación.

Si la falla se detecta en el equipo del mismo CTC, se checa el motivo para su pronta reparación y restablecimiento de la señal.

Se realiza un informe detallado de la falla y acciones correctivas efectuadas.

Se realiza un informe de las acciones realizadas en la corrección de la falla, para la sustitución de piezas o equipos; recabando al final la firma de conformidad del usuario

De igual forma se elabora un reporte de la falla atendida y se hacen las observaciones necesarias para evitar la repetición de la misma.

Se remite informe correspondiente del reporte de falla que se atendió al área de origen para su control y archivo correspondiente,

0

Asimismo, en el supuesto que algún Suscriptor quiera presentar una queja, reporte, reclamación, comentario, aclaración, sugerencia o recomendación, podrá hacerlo directamente a la Línea de Atención a Clientes de CSC, a través de nuestra página o si lo prefiere directamente en nuestras oficinas.

8.- CANCELACIÓN DEL SERVICIO.

El Suscriptor podrá cancelar en cualquier momento el Servicio solicitándolo directamente en nuestras oficinas.

Para que proceda la cancelación del Servicio, el suscriptor no podrá tener adeudo alguno, en caso de ser así, tendrá que realizar el pago total del adeudo para realizar la cancelación correspondiente.

Cabe mencionar que la cancelación del Servicio no tiene costo alguno.