



## CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

---

### I.- DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS.

**CABLE Y MÁS, S.A. DE C.V. (CABLE Y MÁS)** es una empresa en el ramo de la industria de las telecomunicaciones, los cuales están sujetos a lo dispuesto en el Título de Concesión única otorgado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

El servicio concesionado y autorizado para **CABLE Y MÁS**, a través de su Título de Concesión, es el Servicio de Televisión Restringida por Cable e Internet.

**CABLE Y MÁS** ofrece a sus Suscriptores de televisión de paga una amplia variedad de canales para los gustos de todos los integrantes de la familia, ofreciendo una barra programática la cual contiene canales de películas, telenovelas, caricaturas, culturales, deportes, entre otros.

### II.- FORMAS Y TIEMPOS DE MEDICIÓN, TASACIÓN FACTURACIÓN Y PROCEDIMIENTO DE COBRANZA DE LOS SERVICIOS.

#### a).- Medición y Tasación

Debido a que la señal que proporciona es análoga, bastará con que el cliente señale los aparatos televisivos que desee se le conecten para ello y contar con el servicio de televisión por cable.

Por lo anterior, la concesionaria evalúa y determina el costo necesario para la instalación de la acometida domiciliaria, incluyendo mano de obra por instalación de la misma, gastos administrativos y la amortización de los activos requeridos (ver cuadro 1), servicios que están contemplados en el costo en la tarifa que por concepto de instalación cubre el suscriptor; por lo que el cliente únicamente debe de solicitar el servicio en nuestra oficina, para lo cual deberá cubrir la cuota por instalación y un mes de renta por adelantado, salvo que exista alguna promoción especial.

<b>Cuadro 1.- Activos requeridos (Material necesario para la acometida)</b>	
40	mts. de cable coaxial RG-6
4	Conectores RG-6
10	Grapas para cable RG-6
*	Divisores para interior de 1 a 3 salidas
1	Etiqueta identificador (placa)

Para el caso del servicio de Internet, **CABLE Y MÁS** proporciona al Suscriptor en manera de comodato un equipo por el medio de cual se conecta en su domicilio a efecto de que se pueda recibir el servicio de internet.

El proceso que se lleva por parte de la concesionaria para la instalación de los activos requeridos para la prestación del servicio de televisión por cable e internet que proporciona esta red a sus clientes o suscriptores es la siguiente:

a) La persona puede acudir directamente a las oficinas del concesionario o mediante la pagina de Internet <http://cableymas.cetgroup.com.mx/> a solicitar información acerca de los servicios que se otorga, los canales que se ofertan, los paquetes con velocidades de internet, los costos por cada servicio y el tiempo de instalación y cobertura. No obstante, ello se encuentra a la vista en las oficinas de atención los conceptos tarifarios inscritos ante el Instituto Federal de telecomunicaciones.

b) Posterior a ello y de manera personal en la oficina de atención al suscriptor, se verifica que el domicilio del posible suscriptor se encuentre dentro del área de servicio de la red, si el mismo cubre ese requisito, se le solicita una copia simple de su identificación oficial y comprobante de domicilio no mayor a tres meses, manifestándole que sus datos se quedaran en resguardo por el concesionario de conformidad con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en posesión de los Particulares (“protección de datos”).

c) El cliente es dado de alta en el sistema, procediendo a firmar el contrato de prestación de servicios y realizando el pago por concepto de contratación del (los) servicio (s); realizado lo anterior, se le hace entrega de su contrato firmado, el aviso de privacidad (protección de datos) y la carta de derechos mínimos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.

d) Posterior a ello, el personal del Concesionario turna al área de instalación la Orden de Servicio para que, conforme a las necesidades del suscriptor se programe la fecha y hora de instalación del (los) servicio (s).

e) En el momento en que el personal del concesionario se constituye en el domicilio del suscriptor, de manera previa se identifica con el cliente y procede a la instalación de los materiales que se describen en el Cuadro 1 antes mencionado y/o el equipo que se entrega en comodato.

f) Cabe señalar que el personal solicita autorización al suscriptor para que indique en que lugares se instalará el (los) servicio (s), ya que, dadas las características de la vivienda, se procede a perforar el muro o en su caso se instala por ductos al interior de la casa. Asimismo, si el cliente requiere de servicio de más de un televisor dentro de su domicilio,

se instalaran divisores para interiores con el cual se podrá conectar de 1 a 3 aparatos al lugar donde se encuentra el o los aparatos receptores.

g) Una vez concluida la instalación se procede a realizar pruebas de calidad del servicio frente al suscriptor a efecto de detectar fallas, si fuera el caso se procede a realizar la revisión de ello hasta que quede concluida a satisfacción del suscriptor; posteriormente el suscriptor firma la orden de servicio de conformidad.

En cuanto a la contratación para usuarios con discapacidad, el concesionario estará obligado a tener a su disposición la utilización de otros medios de comunicación para dar a conocer a el suscriptor las condiciones establecidas en el presente contrato, los servicios adicionales y los paquetes que ofrezca el concesionario, prestando este ultimo el servicio a todo aquel que lo solicite en condiciones equitativas, sin establecer privilegios o distinciones en forma discriminatoria.

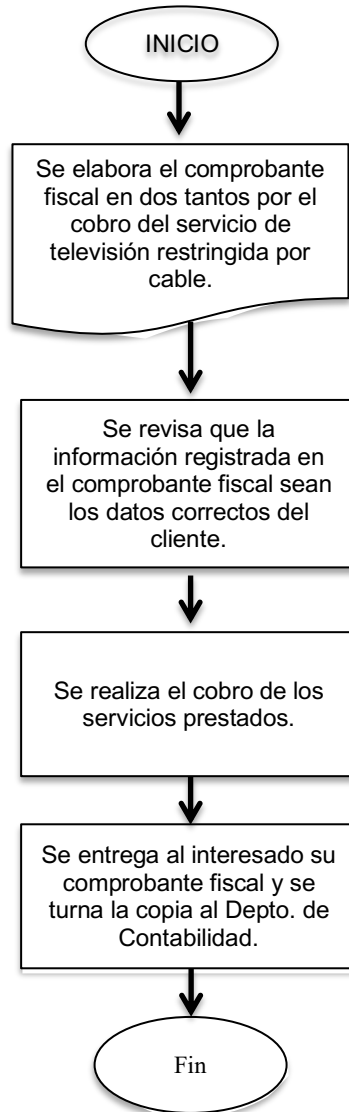
#### **b) Proceso de Facturación.**

El suscriptor deberá realizar el pago de la mensualidad autorizada en tarifa por la prestación del (los) servicio (s) proporcionado dentro de los 15 (quince) primeros días de cada mes en el lugar o forma establecida en el contrato de prestación de servicios.

Asimismo, si el suscriptor requiere de factura, deberá de informarlo en los medios establecidos por el Concesionario para que de manera inmediata proceda a emitir el Comprobante Fiscal Digital por Internet (CFDI) haciéndosela llegar al correo electrónico que proporcione al suscriptor.

En caso de no requerir el CFDI, el concesionario entregará a el suscriptor, el comprobante donde se desglosa el adeudo total de los conceptos de cada uno de los servicios utilizados, por lo menos 10 días naturales antes de la fecha de pago de los servicios de telecomunicaciones contratados y si fuera el caso, el o los descuentos aplicados. Esta misma regla aplica para los suscriptores que solicitan el CFDI.

## DIAGRAMA DE FLUJO DE FACTURACIÓN



### c) Procedimiento de Cobranza de los Servicios

Una vez realizada la instalación del (los) servicio (s) y que el suscriptor cuente con el (los) servicio (s), el concesionario podrá comenzar a cobrarlo, dependiendo de la fecha de inicio de servicio y será total o parcialmente el cobro de la mensualidad, correspondiente únicamente al periodo utilizado.

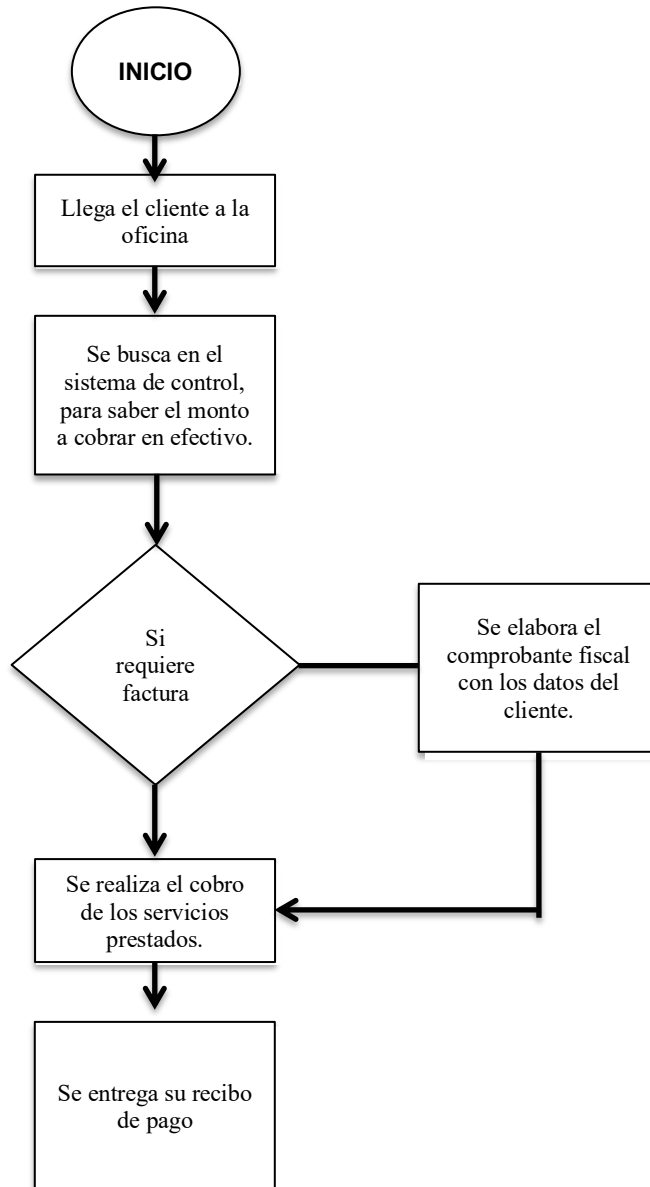
El pago de la mensualidad debidamente autorizada por el IFT, el suscriptor deberá hacerlo dentro de los 15 (quince) primeros días de cada mes en el lugar o forma establecida en la misma, entregando a el suscriptor el comprobante fiscal correspondiente a dicho pago.

El concesionario, notificará por cualquier medio a el suscriptor, incluido el electrónico, de cualquier cambio en las condiciones originalmente contratadas.

Cuando el suscriptor no pague dentro del mes posterior a su corte de estado de cuenta, el concesionario suspenderá el servicio sin ninguna responsabilidad dentro de los primeros 5 días del mes siguiente al incumplimiento de pago., Por lo que el Suscriptor deberá de realizar el pago por la mensualidad pendiente y el de reconexión.

Si el suscriptor realiza el pago, este deberá reportarlo a el concesionario quien reconectara el servicio dentro de las 24 horas a la fecha en que hubiese liquidado los adeudos y la cuota por reconexión.

**DIAGRAMA DE FLUJO COBRANZA**



### III.- NIVELES Y COMPROMISOS DE CALIDAD QUE OFRECE EN CADA UNO DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA

El Concesionario se obliga a proporcionar el servicio de televisión restringida e internet de acuerdo a los estándares mínimos de calidad establecidos por el Instituto Federal de Telecomunicaciones de forma continua, uniforme, regular y eficiente cumpliendo con las normas y metas de calidad aplicables, mediante el pago de la cuota de instalación y de las mensualidades por parte del suscriptor.

El Concesionario será el único responsable frente a el suscriptor por la prestación del servicio de televisión restringida e internet que comprende la distribución y grupo de canales que se encuentran debidamente registrados y matriculados ante el Registro de

Telecomunicaciones del IFT hasta la expedición de nuevas tarifas que modifiquen las que en su momento estén vigentes, dando previo aviso al usuario y/o suscriptor del cambio de tarifa aplicada con al menos quince días naturales de manera anticipada a la aplicación de la misma través de cintillos colocados en la programación del servicio proporcionado y a través de cartelones ubicados en la oficina de atención a clientes.

El mantenimiento preventivo o correctivo que deba ser aplicado al servicio otorgado por el concesionario, correrá por su cuenta; excepto cuando el desperfecto haya sido ocasionado por acción imputable al usuario y/o suscriptor en cuyo caso, el concesionario podría solicitar a este, la reposición del material dañado y/o suspenderle el servicio, sin que ello signifique renunciar a posibles acciones legales en contra del mismo.

#### **IV.- ATENCIÓN A SOLICITUDES, ACLARACIONES, QUEJAS, REPARACIONES Y FALLAS EN EL SUMINISTRO DEL SERVICIO PROPORCIONADO.**

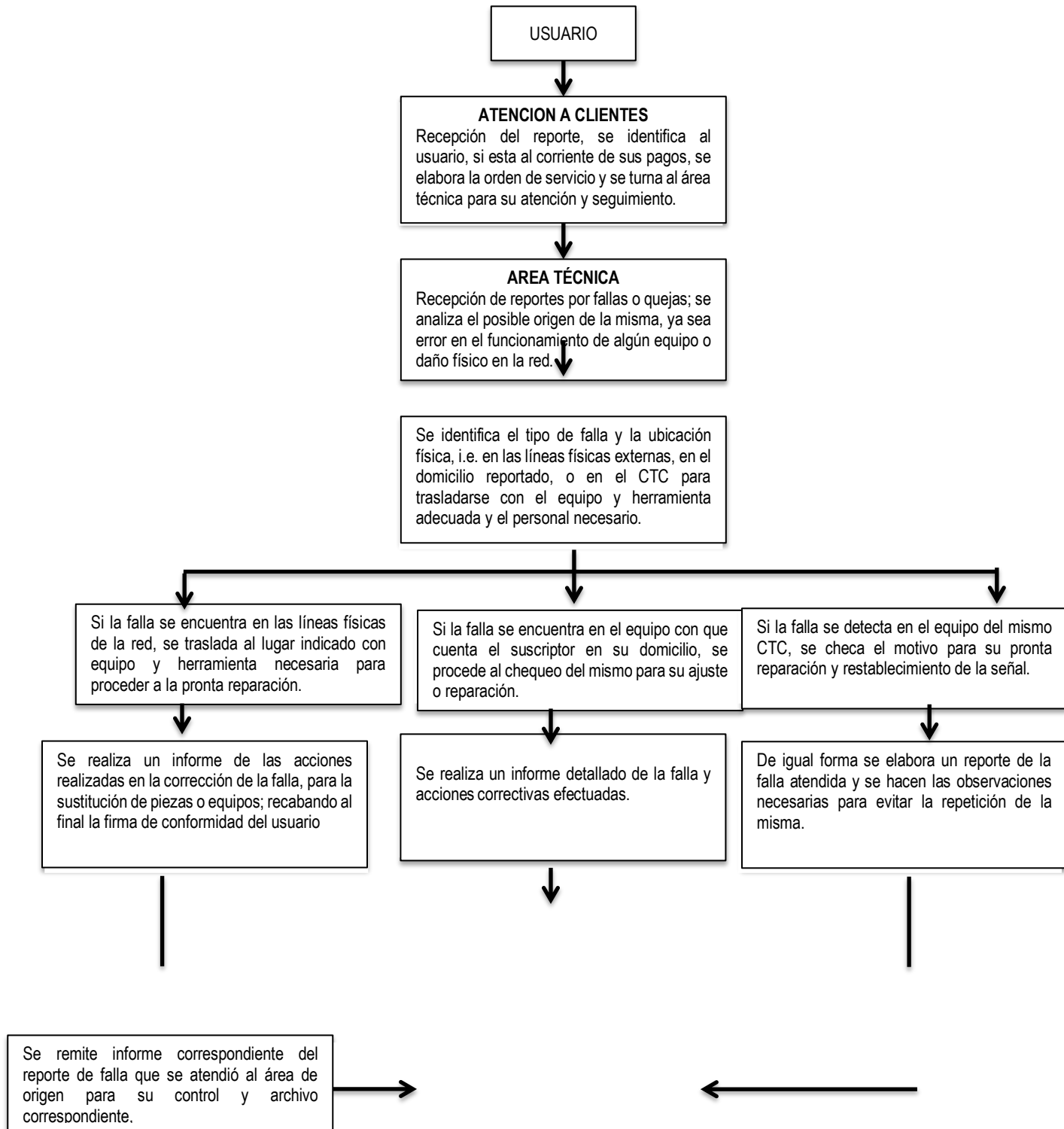
El suscriptor podrá realizar solicitudes, aclaraciones, quejas, reparaciones y fallas en el (los) servicio (s), a través de la pagina web <http://cableymas.cetgroup.com.mx/>, oficinas o a través de los teléfonos de atención a clientes: (963) 63 6 0980 y (963) 63 6 0445

Teléfono atención a clientes y correos electrónicos se encuentran disponibles los 7 días de la semana, 365 días del año

Las direcciones de oficinas y horarios los puede consultar en nuestra página web <http://cableymas.cetgroup.com.mx/>,

A partir de que el suscriptor reciba la llamada respecto a fallas y/o interrupciones en el Servicio se procederá a verificar el tipo de falla y con 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 SERVICIO DE TELEVISION**



Asimismo cuando el concesionario realice actualizaciones tarifarias y éste implique un aumento en la prestación de los servicios y/o disminución en el número de servicios originalmente contratados, tendrá la obligación de notificar a el suscriptor con al menos 15 (quince) días naturales de anticipación a que se lleve a cabo dicha modificación, el suscriptor podrá solicitar el cumplimiento forzoso y en caso de que no lo cumpla, rescindir el mismo, dando por terminado el contrato sin penalidad alguna dentro de los 60 (sesenta) días siguientes a que entren en vigor dichas modificaciones, independientemente de las acciones legales que correspondan para su cumplimiento.

## **V.- PLAZOS MÁXIMOS DE LOS PROCEDIMIENTOS Y SOLUCIÓN DE ACLARACIONES, QUEJAS, REPARACIONES Y DE REALIZACIÓN DE LAS BONIFICACIONES**

### **a) Plazos máximos de los Procedimientos y Solución de Aclaraciones, Quejas, Reparaciones**

El suscriptor deberá comunicar en forma inmediata a el concesionario las fallas o interrupciones del Servicio.

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

El concesionario dará aviso a el suscriptor, por cualquier medio incluido el electrónico y al IFT por escrito, de cualquier circunstancia previsible que repercuta en forma generalizada y significativa en la prestación del servicio, con antelación mínima de 24 horas. Dicha circunstancia no podrá afectar el servicio por más de 24 horas en cuyo caso el concesionario dejará de cobrar a el suscriptor la parte proporcional del precio del servicio que se dejó de prestar, y deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo de afectación, Lo mismo ocurrirá si el concesionario no da aviso al IFT conforme a lo aquí señalado.

### **b) De las Bonificaciones**

Cuando por causas imputables a el concesionario, no se preste el servicio de telecomunicaciones en la forma y términos convenidos; éste dejará de cobrar a el suscriptor la parte proporcional del precio del servicio que se dejó de prestar y deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo de afectación.

Cuando la suspensión sea por casos fortuitos o de fuerza mayor, si la misma dura 24 horas siguientes al reporte, el concesionario hará la compensación por la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el servicio contratado por el suscriptor, dicha compensación se verá reflejado en el siguiente recibo y/o factura.

Tratándose de cargos o cobros indebidos realizados por el concesionario, los mismos deberán ser reembolsados en un plazo no mayor a 2 ciclos de facturación además de bonificar al menos el 20% del monto del cobro realizado indebidamente.

## **VI.- CAMBIO DE PAQUETE O SERVICIO**

Los servicios que se proporciona son el servicio de televisión pr cable restringida e internet, en cualquier momento el Suscriptor, mediante aviso a **CABLE Y MÁS**, podrá realizar cambio de paquete por el servicio de televisión, internet o Televisión + internet.

## **VII.- POLITICA DE CANCELACIÓN DE SERVCIO PROPORCIONADO.**

En caso de que el concesionario no preste los servicios de televisión restringida pactados en el Contrato de prestación de (los) servicios en la forma y términos convenidos, contratados ofrecidos o publicitados, así como los estándares de calidad y conforme a la Ley Federal de Telecomunicaciones y

Radiodifusión, el suscriptor tendrá el derecho de dar por terminado el Contrato que se menciona de manera gratuita.

Toda vez que la vigencia del contrato de prestación de servicios es de manera indefinida, el suscriptor podrá darlo por terminado en cualquier momento, sin penalidad alguna, mediante simple aviso en el domicilio y/o vía correo electrónico enviado a el concesionario el cual dará por terminado el contrato de forma inmediata.

La cancelación en el servicio por parte del suscriptor no lo exime del pago de las cantidades adeudadas a el concesionario.

Procedera la cancelación del servicio mediante la rescisión del contrato de prestación del servicio, de manera inmediata y sin necesidad de que medie resolución o declaración judicial alguna en los siguientes casos:

- a) Por utilizar los Servicios en contravención de las disposiciones legales, reglamentarias, planes fundamentales de telecomunicaciones, así como cualquier disposición vigente en materia de telecomunicaciones que sea aplicable a la prestación de Servicios;
- b) Si el usuario y/o suscriptor comercializa o revende los Servicios contratados, así como por la obtención de cualquier lucro por la venta o reventa del Servicio a cualquier tercero, sin la debida autorización por parte del concesionario o de la Secretaría o el IFT;
- c) Si usuario y/o suscriptor cede los derechos y/o obligaciones derivados del Contrato de prestación de servicios, sin la autorización previa y por escrito del concesionario
- d) Si usuario y/o suscriptor no cubre todas las cantidades adeudadas a el concesionario dentro de los 90 (noventa) días naturales siguientes a la fecha de suspensión de los servicios.

Asimismo, se rescindiré la prestación del servicio sin responsabilidad para el usuario y/o suscriptor a través del contrato de prestación del servicio en los siguientes casos:

- a) Si el concesionario hace caso omiso a cualquier solicitud presentada por usuario y/o suscriptor para la prestación del servicio principal o de los servicios adicionales contratados, ya sea por queja, ajuste, la solicitud tienen que ser debidamente formulada;
- b) Si el concesionario incumple cualquier disposición del contrato de prestación de servicios debidamente registrado.
- c) Si el concesionario no cumple con los estándares de calidad en la prestación del servicio de acuerdo a los estándares mínimos de calidad establecidos por el Instituto Federal de Telecomunicaciones de forma continua, uniforme, regular y eficiente cumplimiento con las normas y metas de calidad aplicables.
- d) Si el concesionario modifica unilateralmente las condiciones del contrato de prestación del servicio originalmente contratadas.
- e) Por terminación o revocación del Título de Concesión.
- f) Cuando existe cesión de derechos del Título de Concesión a un tercero.

