



CODIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

USA TELECOM, S. DE R.L. DE C.V.

## **DEL SERVICIO.**

El concesionario prestará el servicio de televisión por cable, únicamente a aquel usuario con el cual tenga un contrato de prestación del mismo en paquete.

El concesionario podrá prestar el siguiente servicio:

Servicio de Supercable.- Este servicio comprende el servicio de señales de televisión restringida de canales nacionales y extranjeros, así como del servicio de señales radiodifundidas que de televisoras nacionales, se pueda captar en la localidad o área geográfica respectiva.

El servicio antes referido, se presta a través de la red pública de telecomunicaciones, con la que cuenta el concesionario, no se transmite de manera digitalizada, codificada ni mediante sistema de encriptación alguno, que haga necesaria la adquisición de equipos decodificadores por parte del usuario final, para la contratación y recepción de las señales transmitidas. Por esa razón, la programación que comprenderá el servicio básico, excluirá toda aquella, que sea considerada con restricciones de audiencia.

Por lo anterior, el procedimiento que el cliente o usuario final deberá seguir para la contratación, instalación y activación del servicio es muy sencillo, y éste consiste en los siguientes pasos:

- 1.- Todo cliente que desee contratar, deberá de acudir a las oficinas para la atención al público, para celebrar el contrato para la prestación del servicio.
- 2.- Una vez hecho lo anterior y debidamente proporcionados tanto los datos personales como de su domicilio en que el servicio deberá ser activado, se programará la visita del técnico instalador, quien en un plazo no mayor a diez días acudirá para llevar a cabo los trabajos de instalación correspondientes.
- 3.- A la vista del instalador, éste derivará una acometida del punto más cercano de la red a su domicilio y el usuario le indicará el o los aparatos televisores para los que haya sido contratado el servicio.

4.- En los aparatos televisores antes mencionados, el técnico deberá hacer la instalación de cable coaxial derivado de la red, cerciorarse de que la señal se reciba apropiadamente, de acuerdo a los estándares técnicos mínimos que establece el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT).

5.- Posteriormente, el usuario comenzará a disfrutar del servicio contratado y a su vez a contabilizar el mes hasta su fecha de corte, a efectos de su pago correspondiente.

6.- Asimismo, en caso de existir anomalías en el servicio, se prestará atención inmediata a las fallas reportadas por el sistema, para preservar siempre la calidad de las transmisiones y garantizar la menor incidencia de interrupciones o fallas en la prestación del servicio.

El concesionario prestará el servicio de Supercable, bajo los más estrictos estándares de calidad conforme a los parámetros de calidad emitidos por el Instituto Federal de Telecomunicaciones, de conformidad con lo estatuido en el contrato, así como lo que la legislación aplicable y vigente requiere.

#### PROCEDIMIENTO QUE EL CONCESIONARIO Y LOS CLIENTES DEBERÁN SEGUIR PARA LAS REPARACIONES.

1.- Ante la incidencia de cualquier anomalía o falla, el cliente deberá hacer su reporte a los teléfonos que le proporcione el concesionario, en el contrato, mismo que le será entregado al cliente, a lo que, en dicho supuesto, el concesionario está obligado a atender con diligencia y prontitud, cualquier deficiencia, falla o interrupción del servicio.

2.- Los reportes de fallas del servicio serán atendidos de inmediato, comenzando por brindar al usuario o cliente, un asesoramiento telefónico suficiente para resolver su inquietud, incertidumbre o duda en su caso, si la falla en su caso es simple y obedece a errores de programación o conexión en los televisores o cualquier otro aparato electrónico, propiedad del cliente, el concesionario podrá orientar al cliente sin necesidad de que algún técnico o personal del concesionario tenga que apersonarse en su domicilio a fin de resolver dicha falla; en caso de ameritar la visita del técnico, éste último, deberá acudir conforme a su programa de visitas para instalaciones y reparaciones, dentro de las 24 horas hábiles siguientes al reporte de la falla en cuestión.

3.- Las fallas que obedezcan a reparaciones o construcciones de la red pública concesionada, así como las que se motiven

por casos fortuitos o de fuerza mayor, deberán de ser informadas al usuario, cliente o persona que reporte la falla, detallando el tiempo aproximado en que dichas obras, fallas, daños o incidencias serán reparadas y/o en su caso en que el servicio sea restablecido.

4. En los dos casos anteriores, el concesionario queda obligado a bonificar o abstenerse de cobrar a sus suscriptores, la cantidad que proporcionalmente corresponda, cuando, a partir de la recepción del reporte, esté suspendido total o parcialmente el servicio, incluso por casos fortuitos o de fuerza mayor, por más de 24 horas consecutivas, excepto, cuando la interrupción obedezca a causas imputables al suscriptor.

#### PROCEDIMIENTO QUE LOS CLIENTES DEBERÁN SEGUIR PARA LA ADQUISICIÓN DEL EQUIPO NECESARIO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Como antes se señaló, el servicio básico se presta a través de la red concesionada, no se transmite de manera digitalizada, codificada ni mediante sistema de encriptación alguno que, haga necesaria la adquisición de equipos decodificadores por parte del cliente, para que pueda ser prestado el servicio.

#### MANTENIMIENTO Y GARANTÍA DE LOS EQUIPOS

El equipo técnico necesario para la prestación del servicio, gozará de mantenimiento preventivo por parte del personal técnico del concesionario permanentemente, lo anterior, en aras de buscar en todo momento, la prestación de un servicio de calidad, a satisfacción del cliente.

#### POLÍTICAS DE CONFIDENCIALIDAD

El concesionario se obliga en todo momento a no divulgar a terceros información relativa a la contratación hecha por parte de los usuarios o clientes, salvo cuando el concesionario se vea obligado a hacerlo para los pagos de regalías, en cuyo caso, deberá guardar siempre la identidad del suscriptor.

De igual forma, el concesionario se abstendrá tajantemente de comercializar, ceder, prestar y/o usar la base de datos de sus clientes, de conformidad con lo establecido en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

## PROCEDIMIENTO DE PAGOS Y CORTES

Se proporcionará un servicio acorde a las expectativas de nuestros usuarios y a las tarifas más competitivas del mercado, mismas que serán previamente registradas ante el IFT.

Dichas tarifas se aplicarán de manera mensual conforme a los siguientes criterios:

- 1.** El suscriptor deberá de pagar su mensualidad dentro de los primeros 10 de cada mes, para poder ser efectivo el costo por cliente puntal, en su defecto tendrá que pagar \$449.00 (paquete 10MB) y \$499 (paquete de 20MB) del 11 al 21 de cada mes como pago tardío para mantener vigente su servicio, de no realizarlo antes del 21 de cada mes, el servicio será cortado, y para que pueda volver a disfrutar del mismo tendrá que pagar un costo por reconexión de \$50 que incluirá el pago de la mensualidad.
- 2.** El cliente se obliga a efectuar el pago mensual de los servicios contratados referido en el punto 1, en las Sucursales, Centros de Pagos Autorizados.

El concesionario, podrá suspender el servicio sin ninguna responsabilidad cuando el cliente deje de pagar alguna mensualidad de los servicios contratados. Una vez suspendido el servicio, el cliente deberá liquidar las cantidades adeudadas al concesionario durante el transcurso del mes en que este fue suspendido, ya que en caso contrario se dará por terminado el contrato de manera definitiva

- 3.** En los casos de reconexión del servicio, el concesionario lo efectuará, una vez que el cliente haya pagado la cantidad adeudada, más la cuota de reconexión, que en su caso se tenga establecida.
- 4.** Si el corte antes indicado, se llevó a cabo antes de la regularización por parte del cliente, la señal deberá reactivarse dentro del término máximo de cinco días hábiles siguientes al pago del adeudo y cargo por reconexión correspondiente.
- 5.** Si el cliente o usuario en corte, no regulariza su situación antes de que hayan transcurrido sesenta días posteriores a la fecha que se ordenó el corte del servicio, el contrato será cancelado sin perjuicio de que el concesionario ejerza su derecho de cobro.

**6.** En caso de que algún usuario, cuyo contrato haya sido cancelado, desee continuar disfrutando el servicio que ofrece el concesionario, el cliente deberá celebrar un contrato nuevo, sin perjuicio del pago de los adeudos anteriores.

#### MECANISMO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

El concesionario pondrá a disposición del cliente, el número telefónico y correo electrónico que al efecto se designe en el contrato de prestación de servicios, sin que esto implique una limitante para que el concesionario pueda fijar cualquier otro medio accesible para recibir y atender dudas, aclaraciones y reclamaciones, que en su caso haga el cliente; servicios que deberán proporcionarse de forma gratuita y estar disponibles las 24 horas del día, todos los días del año.

Asimismo, el concesionario tendrá disponible en su portal de internet, el horario de atención, los precios del servicio, el hipervínculo correspondiente para consultar las tarifas registradas ante el IFT, las formas de pago, descripción, características y/o contenidos de los paquetes de los servicios de telecomunicaciones, en su caso, así como el modelo del contrato de adhesión registrado y autorizado ante PROFECO.

#### EXHIBICIÓN DE COSTOS Y PAQUETES.

El concesionario tendrá en sus establecimientos y/o sucursales, a la vista del cliente, el horario de atención, los precios y tarifas registradas ante el IFT de los principales servicios de telecomunicaciones que oferta.

#### OTROS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

Cualquier cambio de domicilio, el cliente deberá solicitarlo con un mínimo de 5 días naturales de anticipación, para permitir al concesionario retirar el equipo de su propiedad del domicilio anterior del cliente, de lo contrario, todo el equipo faltante que no retire el concesionario será cargado y pagado por este último.

Para cambios de domicilio, los usuarios deberán acudir directamente a las sucursales y/o instalaciones de atención al público, en las que, el concesionario verificará si su nuevo domicilio se encuentra en la zona de cobertura donde se presta el servicio, en cuyo caso, se le programará una fecha no mayor a diez días para llevar a cabo dicho trámite, el cual tendrá como costo el señalado en el registro de tarifas autorizado.

El concesionario, en el contrato de prestación de servicios, hará del conocimiento del cliente, la vía legal competente para resolver cualquier controversia que se suscite sobre la interpretación o cumplimiento de éste, siendo la PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR (PROFECO), la autoridad competente para tal efecto.

