



## CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

### ÍNDICE

#### I. INTRODUCCIÓN

- a) Conceptos
- 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 presentación de servicios
- e) Causas de terminación del contrato de prestación de servicios
- f) Bonificaciones
- g) Servicios Administrativos
- h) Política de confidencialidad

#### III. TARIFAS APLICABLES AL SERVICIO DE TELEVISIÓN POR CABLE

- a) Tarifas aplicables
- b) Promociones, 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) **Conceptos**

Concesión.- Título otorgado para instalar, operar y explotar una red pública de telecomunicaciones.

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.

Área de Cobertura.- Área donde se presta el servicio

Red.- Red Pública de Telecomunicaciones

### b) **Objetivo del presente códigos de prácticas comerciales**

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

Por lo anterior, el presente Código de Prácticas Comerciales, una vez aprobado por la Comisión Federal de Telecomunicaciones, estará a disposición de los usuarios en las oficinas comerciales de MULTISERVICIO DE SABANCUY, S.A DE C.V. (Conocido también como el concesionario) en la población de Sabancuy, Campeche.

### c) **Concesión otorgada**

El Título otorgado por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes a MULTISERVICIO DE SABANCUY, S.A DE C.V., es de red pública de telecomunicaciones para prestar el servicio de Televisión por Cable en la localidad de Sabancuy, Carmen, Campeche.

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

El centro de recepción y control, CRC, se encuentra ubicado dentro de la localidad, y está diseñado y construido para un ancho de banda de 550 MHz, en el cual se reciben todas las señales por medio de antenas parabólicas y/o antenas de banda ancha a equipos Receptores/Decodificadores 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 redireccionadas a una red combinadora la cual se encarga de mezclar todos los canales



consecutivamente, la mezcla de todos y cada una de las señales son suministradas al amplificador de la red de distribución.

La red de distribución actual está diseñada y construida a 550MHz de ancho de banda, en ella se utilizó 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 ó de punta), en las 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 del servicio de televisión por cable. En las acometidas a los televisores de los usuarios se utiliza cable coaxial RG-6 marca CommScope de alta eficiencia (90%) +42% de malla, aluminio adherido, malla trenzada al 60% cinta no adherida, malla trenzada de 42%, 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 ó más puertos, también se pueden utilizar varios divisores de 2 ó de 3 puertos siempre y cuando se hagan las especificaciones con 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 usuarios solicite el servicio para más de un televisor, se toma en cuenta la pérdida de un divisor de 2 o de 3 salidas y en algunos casos de taps o acopladores direccionales. Para que el televisor tenga a la entrada un nivel mínimo de 9 de dBmV, se deberá llegar con un nivel positivo tal que equivalga a la suma de las pérdida del convertidor y del divisor o acoplador utilizados.

(1) Para soportar el cable coaxial, 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,. Siete hilos, con acabado galvanizado; este cable se sujeta a los postes con herrajes apropiados de hierro 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 área de cobertura geográfica concesionada por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes a MULTISERVICIO DE SABANCUY, S.A. DE C.V., la cual garantiza que se provea una eficiente transmisión de señales al usuario, de conformidad con los servicios contratados; siendo precisamente esta cobertura la totalidad de la localidad señalada en el inciso "b" del presente punto.



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

Servicio básico.- El equipo Terminal para 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.

Servicio Plus.- El equipo Terminal para el servicio Plus consta de un decodificador de canales (diversas marcas) que es propiedad de la empresa y la comercialización es pagando una renta mensual para el uso del equipo.

Nota: Los pagos que se efectúen para este inciso estarán previamente registrados ante la Comisión Federal de Telecomunicaciones COFETEL.

**g) Proceso de Instalación y/o activación del servicio**

- 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 órdenes de servicio, se asignan a las cuadrilla técnicas las órdenes para su ejecución.
- d. Se realiza la instalación del servicio en campo y al término de esta el cliente firma de conformidad.
- e. Una vez realizado el servicio la cuadrilla técnica entrega las órdenes a mesa de control del área técnica para su captura en el sistema de control y base de datos y los materiales utilizados en el servicio.
- f. Finalmente las órdenes de servicios se archivan en expediente del usuario

**h) Reparación al equipo e instalaciones**

\* Reporte de servicio para atención a clientes, "call center" y/o mesa de control. Se genera la orden del 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 a las cuadrillas técnicas.

\* En el despacho de órdenes de servicio, se asigna a las cuadrillas técnicas las órdenes para su ejecución

\* Se realizar un diagnóstico periódico de la red en campo, con el fin de hace la reparación correspondiente al servicio y al término de esta el cliente firma de conformidad.

\* Una vez realizado el servicio, la cuadrilla técnica entrega las órdenes a la mesa de control del área técnica para su captura en el sistema de



# MULTISERVICIO DE SABANCUY S.A DE C.V.

control y base de datos, así como de los materiales utilizados en el servicio.

\* Finalmente las órdenes de servicios se archivan en expediente del usuario.

Nota: Se lleva un control estadístico de mantenimiento preventivo a nuestras redes y nuestros servicios, con el fin de hacer mas expedito los servicios.

## i) Seguro al cliente contra robo de equipo

No contamos con seguros para el caso pertinente.

## II.- CONDICIONES COMERCIALES

### a) Contrato de prestación de servicios.

A fin de que el usuario esté 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 autorizado por la Comisión Federal de Telecomunicaciones.

### b) Facturación y forma de pago

MULTISERVICIO DE SABANCUY, S.A. DE C.V. facturará al usuario en forma desglosada todos y cada uno de los servicios contratados, tales como el servicio básico o paquetes adicionales de canales.

El usuario pagará a MULTISERVICIO DE SABANCUY, S.A DE C.V., en su domicilio comercial, dentro de los 10 primeros días naturales de cada mes (Cláusula Quinta del Contrato), 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.

Como instrumentos de pago el Concesionario recibirá del usuario, además del dinero en efectivo, tarjeta de crédito, de débito y cheques personales, en la inteligencia que en caso de devolución de estos últimos MULTISERVICIO DE SABANCUY, 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 la renta por el servicio, implicará la suspensión inmediata de la señal de televisión por cable, "Cláusula



## MULTISERVICIO DE SABANCUY S.A DE C.V.

Quinta del Contrato”, sin perjuicio de que el Concesionario reclame el importe del adeudo y las responsabilidades en que por este concepto haya incurrido el usuario.

Una vez cubierto el adeudo a satisfacción de MULTISERVICIO DE SABANCUY, S.A DE C.V., el servicio de televisión por cable podrá ser reanudado a solicitud del usuario, dentro de los 05 CINCO días posteriores a la fecha de liquidación de la cuota de reconexión, mediante el pago que para tal efecto realice este último.

Por otro lado, si el usuario incumple con el pago de la renta por el servicio, “Clausula Sexta del Contrato”, implicará la cancelación inmediata del contrato del servicio de televisión por cable, sin perjuicio de que MULTISERVICIO DE SABANCUY, S.A DE C.V., reclame importe del adeudo y las responsabilidades en que por este concepto se haya incurrido el usuario.

En este supuesto si el usuario desea de nuevo el servicio que difunde el Concesionario, deberá celebrar nuevo contrato, pagando para ello previamente el adeudo que tuviere con MULTISERVICIO DE SABANCUY, S.A DE C.V., así como el costo del contrato conforme a la tarifa vigente y previamente registrada en COFETEL.

### **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 treinta días de anticipación, (Cláusula Décima Sexta del Contrato).

Los derechos que ampara el contrato de prestación de servicios únicamente podrán ser cedidos por el usuario previa autorización por escrito de MULTISERVICIO DE SABANCUY, S.A DE C.V..

### **e) Causas de terminación del contrato de prestación de servicios.**

Son causas de terminación las siguientes:

- La falta de pago por parte del usuario, en términos de la cláusulas del contrato de prestación de servicios
- El incumplimiento de Usuario de los ordenamientos, disposiciones, condiciones y términos, estipuladas en el contrato de prestación de servicios.
- Incumplimiento de las normas de operación de MULTISERVICIO DE SABANCUY, S.A DE C.V., mismos que son del conocimiento del usuario en el momento de suscribirse al servicio y, que se le han dado a conocer mediante la entrega del “MANUAL DEL SUScriptor”.



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

Procedimiento:

- \* 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 de área técnica

Política.

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

**h) 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 TELEVISIÓN POR CABLE**

**a) Tarifas aplicables**

Las tarifas aplicables al servicio de televisión por cable proporcionado por MULTISERVICIO DE SABANCUY, 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 previamente a su 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.



#### 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. Invariablemente el concesionario al momentote 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 acudir en quejas a la Comunicación Federal de Telecomunicaciones, situada en Bosques de Radiatas No. 44, Col. Bosques de las Lomas, México D.F., Código Postal 01520, en la delegación Cuajimalpa.

##### b) Ubicación y Horarios de la Oficinas Corporativas

Domicilio:

Guerrero S/N, entre Aldama y Abasolo  
Sabancuy, Carmen, Campeche  
C.P. 24370  
Tel.: 982-8250044

Horarios:

Lunes a Viernes de 9:00hrs a las 18:00hrs