

**GARCÍA HERRERA SOSA & ASOCIADOS S.C.
ABOGADOS**

**RED PÚBLICA DE TELECOMUNICACIONES
SISTEMA DE TELEVISION POR CABLE
EN LA POBLACION DE ABASOLO, GTO.**

15 de Septiembre de 2003.

**COMISION FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES.
DIRECCION GENERAL DE TELEVISION Y
AUDIO RESTRINGIDOS.
COORDINACION GENERAL DE SERVICIOS DE
TELECOMUNICACIONES Y VERIFICACION.**

ASUNTO: CODIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

FERNANDO OLIVARES RAMOS en mi carácter de concesionario de la Red Pública de Telecomunicaciones para prestar el Servicio de Televisión por Cable en la Población de **ABASOLO, GTO.**, Personalidad que tengo debidamente acreditada ante esa H. Dependencia, y señalando como domicilio para oír y recibir todo tipo de documentos y notificaciones el ubicado en la calle Oaxaca No. 26 y 28, Int. 5 Col. Roma, Delegación Cuauhtémoc, C.P 06760, en esta ciudad de México, D.F., atentamente comparezco para exponer:

Que por medio del presente escrito vengo a exhibir ante esa Comisión Federal de Telecomunicaciones, el **CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES** de conformidad con el numeral 2.5 del Título de Concesión de la Red citada al rubro.

Por lo antes expuesto ante esa H. Dependencia, atentamente pido se sirva:

ÚNICO: Tenerme por presentado en los términos del presente escrito y dando cumplimiento a la obligación de referencia.

ATENTA MENTE.

**FERNANDO OLIVARES RAMOS
CONCESIONARIO**



CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES.

El concesionario deberá, integrar de conformidad con las reglas de carácter general que al efecto expida la Secretaria de Comunicaciones y Transportes, un Código de Practicas Comerciales en el que describirá, en forma clara y concisa, los diferentes servicios que proporcione y la metodología para la aplicación de las tarifas correspondientes. Una vez integrado dicho código, el concesionario deberá tenerlo disponible al publico en sus oficinas comerciales

1.- PRESENTACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS OFRECIDOS.

La concesionaria tiene como objetivo proveer oportunamente a la población de ABASOLO, GTO., de un servicio especializado de Televisión por Cable. La Señal cuenta con una calidad excelente, nítida y de forma permanente, transmite información, entretenimiento y cultura en general.

PRODUCTOS:

NOMBRE DEL CANAL	CANAL	DESCRIPCION
XEW-TV-2	2	ENTRETENIMIENTO
XHGCTV5	3	ENTRETENIMIENTO
TV7-	4	ENTRETENIMIENTO
TVE	5	ENTRETENIMIENTO
ONCE DE LEON	6	INFORMATIVO
POLITECNICO	7	ENTRETENIMIENTO
CNI	9	INFORMATIVO
TV 13	10	ENTRETENIMIENTO
NOSTALGIA	12	ENTRETENIMIENTO
22 DE MEXICO	13	ENTRETENIMIENTO
MARIAVISION	14	ENTRETENIMIENTO
LEGISLATIVO	15	INFORMATIVO
GALAVISION	16	ENTRETENIMIENTO
ENLACE 1	17	ENTRETENIMIENTO
24 HRS	18	INFORMATIVO
4 DE MEXICO	19	ENTRETENIMIENTO
CANAL 52	20	CULTURAL
ESPN	22	DEPORTIVO
ESPN 2	23	DEPORTIVO
FOX SPORTS	24	IDEPORTIVO
TNT	25	ENTRETENIMIENTO
CINE PLATINO	26	ENTRETENIMIENTO
PLATINO PLUS	27	ENTRETENIMIENTO
GOLDEN 1	28	ENTRETENIMIENTO
GOLDEN 2	29	ENTRETENIMIENTO
HALLMARK	30	ENTRETENIMIENTO
CMC	31	ENTRETENIMIENTO
COSMOPOLITAN	32	ENTRETENIMIENTO
TVC	33	CULTURAL
MGM	34	ENTRETENIMIENTO
GDS.	35	ENTRETENIMIENTO

DOCUMENTALES		
CARTOON NETWORK	36	ENTRETENIMIENTO
NIKELODEON	37	ENTRETENIMIENTO
E. ENTERTAIMEN	38	ENTRETENIMIENTO
DISCOVERY KIDS	39	DOCUMENTAL
WARNER	40	ENTRETENIMIENTO
SONY	41	INFORMATIVO
AXN	43	ENTRETENIMIENTO
USA	44	ENTRETENIMIENTO

TOTAL DE CANALES: 44

SERVICIOS:

- INSTALACION
- CONEXION
- SERVICIO AL CLIENTE
- SERVICIOS DE REPARACION

2- PROCEDIMIENTO A SEGUIR POR EL CLIENTE PARA LA ADQUISICIÓN DEL EQUIPO NECESARIO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

Por lo que toca a este punto, el cliente no tiene que realizar ningún procedimiento especial para la adquisición de equipo necesario para contar con el servicio de televisión por cable, ya que, esta Red, no cuenta con sistema de direccionamiento de señal, por lo que no es necesario que el cliente cuente con equipo receptor o decodificador.

No obstante lo anterior la concesionaria evalúa y determina el costo del material necesario para la instalación de la acometida domiciliaria, así como el costo de mano de obra por instalación de la misma e incluye este costo en la tarifa que pago por concepto de instalación de la señal, por lo que el cliente únicamente debe solicitar el servicio ante las oficinas de la Red, para lo cual deberá cubrir la cuota por instalación y un mes de renta por adelantado.

Como se señaló anteriormente en la cuota por instalación se incluye el costo de los materiales para la acometida, la adquisición del material de acometida se realiza por parte de esta Red, a través de los diferentes proveedores de materiales y equipos de esta naturaleza, y este material para la instalación de la acometida al o los televisores, pasa a ser propiedad del suscriptor, como se señaló anteriormente, dicho material se señala a continuación.

- 40 metros de cable coaxial drop RG-6.
- 2 conectores RG-6.
- 10 grapas para cable RG-6.
- 1 Juego de Telegrips.
- Divisores para interior de 1 a 3 salidas.
- 1 Etiqueta identificador.

3. CONDICIONES DEL EQUIPO TERMINAL EN CUANTO A PROPIEDAD Y COMERCIALIZACIÓN.

Debido a que la Red Pública de Telecomunicaciones no opera con equipo de direccionamiento de señales decodificadas, no es necesario que el cliente cuente con equipo terminal (receptor-decodificador), por el momento, ya actualmente sólo se proporciona a los clientes o suscriptores el servicio básico principalmente.

Por lo anterior, el material para la instalación de la acometida al o los televisores descrito en el punto 1 del presente Código de Prácticas Comerciales, es propiedad del suscriptor, ya que como se señaló anteriormente esta Red no cuenta con equipos de direccionamiento, ni equipo receptor decodificador.

Como ya se había señalado anteriormente, en el caso de que el televisor del cliente o suscriptor sea de perilla y no cuente con selector de canales para la banda alta (canales 14 al 69), se procede a solicitar al suscriptor la adquisición de un equipo convertidor de canales para la recepción de señales de banda alta, el cual puede ser adquirido con cualquier distribuidor de electrónica en la localidad, en caso de que el suscriptor lo desee, la concesionaria puede venderle dicho convertidor cuyo costo no es mayor de \$125.00 (CIENTO VEINTICINCO PESOS 00/100 M.N.).

Cabe destacar que esta concesionaria no se dedica a la venta de estos equipos, por lo que cuenta con un pequeño stock para quien desee comprarlo con la concesionaria, ya que su venta es comercial en distribuidoras de electrónica y el suscriptor puede adquirirlo donde desee.

4. PROCESO DE INSTALACIÓN Y/O ACTIVACIÓN DE LOS EQUIPOS.

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

Una vez que se verifica que el domicilio del cliente o suscriptor se encuentra dentro del área de servicio de la Red, se procede a la contratación del servicio por parte del cliente, ya que es dado de alta en el sistema se turna al área de instalación para que ésta con copia del contrato, programe la fecha y hora de instalación del servicio, una vez en el domicilio, el instalador se identifica con el cliente y procede a la instalación de los materiales de acometida el cual se describe a continuación.

El cable RG-6 se conecta a una de las salidas de multiderivadores (taps) que conforman la línea de distribución de la Red y correrá por el cable guía hasta el frente de

la casa del suscriptor, utilizando para ello dos telegrips con lo cual se generará un ángulo de 90 grados para dirigirse al muro o techo, según sea el caso del domicilio del cliente o suscriptor, para finalmente ingresar tras muro al interior de la casa en la cual si el cliente requiere de servicio a más de un televisor dentro de su domicilio, se instalará un divisor para interiores con el cual se podrá conectar de 1 a 4 aparatos al lugar donde se encuentra el o los aparatos televisores.

5.-ESPECIFICAR LA FORMA Y LOS TIEMPOS EN LOS QUE EL CLIENTE TIENE QUE REALIZAR LOS PAGOS ASÍ COMO LOS DIFERENTES CRITERIOS QUE SE APLICAN PARA EL CORTE Y LA REANUDACIÓN DEL SERVICIO.

En el momento que el cliente hace su contratación se le informa la forma y el tiempo en que deberá realizar sus pagos mensuales, el pago se realiza por mes adelantado dentro de los primeros diez días de cada mes en el caso que el suscriptor no efectuó su pago respectivo se procederá al corte entre los días once y quince de cada mes y para el caso de que el suscriptor no haya realizado su pago hasta el día diez del siguiente mes se procederá a la cancelación de su contrato y al retiro de la acometida que va del poste a la entrada de su casa, antes de realizar el retiro de la acometida se efectúa el aviso de pago o recordatorio de pago al corte del servicio y antes del retiro de la acometida con el objeto de que el cliente este informado; para el caso de que el cliente realice el pago posterior a la fecha de corte pagara la parte correspondiente en que empiece a disfrutar su señal por lo tanto se emite una orden de reconexión por parte del área administrativa y turnada al área técnica para su realización al día siguiente de su pago.

6.-Servicios Administrativos: Información sobre procedimientos y/o Políticas que se utilizan para dar seguimiento a los diferentes tramites tales como. Cambio de domicilio, cambio de modalidad de servicio, cancelación del servicio, etc.

El área administrativa es la encargada de informar y realizar los procedimientos de contratación, ordenes de instalación, corte y retiro del servicio apoyándose del área técnica mediante las ordenes de trabajo respectivo que se emiten por escrito y que contienen fecha y hora de realización así como la firma de conformidad del suscriptor.

Para el caso de las ordenes de servicio que emite el área administrativa al área técnica el suscriptor solicitara en las oficinas administrativas el cambio de domicilio, reprogramación de su televisor, instalación de un televisor adicional a la primeramente instalada o la cancelación del servicio.

Para el caso de cambio de domicilio el suscriptor solicitara en las oficinas administrativas dicho cambio agregándose en la base de datos del sistema el nuevo domicilio, entre que calles y se generara el recibo de pago correspondiente junto con la orden de servicio y traslado de identificador.

Para el caso de reprogramación televisores, chequeo de acometidas, o cualquier otro servicio que requiera el suscriptor solo es necesario hablar por teléfono a nuestras

oficinas administrativas proporcionando su numero de contrato y planteando el problema que requiere solución; el área administrativa genera una orden de servicio que se atiende de inmediato por el área técnica sin cargo alguno al suscriptor.

Para el caso de que el suscriptor contrate una televisión adicional a la primeramente instalada (solo se permiten hasta tres televisores adicionales a la primera por contrato) deberá de acudir a las oficinas administrativas a realizar el pago correspondiente por televisor adicional generándose el recibo correspondiente y la orden de instalación del o los televisores adicionales pasando dicha orden de instalación al área técnica para su realización al día siguiente de su contratación.

La cancelación se genera por falta de pago o por voluntad del suscriptor, en el primer caso se hará el retiro de la acometida comunicándole el aviso de retiro al suscriptor con el objeto de evitar que este ultimo se conecte deliberadamente y en el segundo supuesto el suscriptor acude a las oficinas administrativas a solicitar la terminación de su contrato por así convenir sus intereses.

7.- REPARACIONES AL EQUIPO E INSTALACIONES

REPORTE:

1. **ATENCIÓN 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:
2. **ÁREA 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.
3. Se identifica el tipo de falla y la ubicación física, si es en las líneas físicas externas, en el domicilio reportado, o en el CRC para trasladarse con el equipo y herramienta adecuada y el personal necesario.

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

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

- b) 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

Se procede a elaborar 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.

- c) Si la falla se detecta en el equipo del mismo CRC se checa el motivo para su pronta reparación y reestablecimiento de la señal.

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

En todos los casos, se remite el informe correspondiente del reporte de falla que se atendió, el área de origen para su control y archivo correspondiente.

8. SEGURO AL CLIENTE CONTRA EL ROBO DEL EQUIPO

Por el momento la Concesionaria, no se cuenta con un Seguro para el cliente contra Robo, en virtud de que no existe equipo que pueda ser materia de este delito toda vez que lo único que existe es el cable Rg-6 del poste a la vivienda.

9. POLÍTICAS DE CONFIDENCIALIDAD.

Una de las políticas de esta concesionaria es que el personal que labora en esta Red, tiene estrictamente prohibido, proporcionar cualquier información relacionada con los datos generales de nuestros clientes o suscriptores, a cualquier persona ajena que lo solicite con el objeto de evitar cualquier mal uso de la información personal de nuestros usuarios, que le afecte directa o indirectamente, por esta causa.

10.-PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN A CLIENTES

1. El usuario debe comunicarse al teléfono de las oficinas
2. Un representante toma el reporte
3. El domicilio del usuario debe estar dentro de el área de cobertura de la red
4. El cliente deberá estar al corriente con sus pagos
5. Visita del técnico a la vivienda
6. Reporte de la visita efectuada por el técnico y reparación si es el caso.

11.-UBICACIÓN Y HORARIOS DE OFICINAS.

Las oficinas se encuentran localizadas en.

BLVD. A.L.M . 1117 OTE
COL. CENTRO
CELAYA, GTO.
C.P. 38070

Los horarios de atención son los siguientes:

9:00 a.m. a 2:00 p.m. y de 4:00 a 7:00 p.m. de lunes a viernes.
9:00 a.m. a 2:00 p.m. los sábados.

12. PROMOCIONES.

La Concesionaria cuenta con un sistema de promoción directo y personalizado, el cual es llevado a cabo en los principales puntos de la ciudad de ABASOLO, GTO., nos auxiliamos de vendedores capacitados para proporcionar todo tipo de información a los futuros usuarios, además se cuenta con artículos promocionales (gorras, plumas, pegotes, volantes, etc...)