

**RED PUBLICA DE TELECOMUNICACIONES PARA PRESTAR  
EL SERVICIO DE TELEVISIÓN POR CABLE EN  
VILLAGRAN, GTO. Y SUS AMPLIACIONES EN VALTIERRILLA,  
MEXICANOS Y SARABIA  
CONCESIONARIA: ANA MARIA RAMOS MORIN**

**CODIGO DE PRACTICAS COMERCIALES.**

1. DESCRIPCION DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA CONCESIONARIA:

SERVICIO DE TELEVISION RESTRINGIDA.

2. CONDICIONES DEL EQUIPO TERMINAL EN CUANTO A PROPIEDAD Y COMERCIALIZACION.

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

3. PROCESO DE CONTRATACION, INSTALACIÓN Y ACTIVACION DEL SERVICIO.

El proceso que lleva a cabo la concesionaria en el caso de la contratación del servicio por parte de los suscriptores, así como para la instalación de los materiales y activación del servicio de televisión restringida que proporciona esta Red es el siguiente:

- A) Una vez que se recibe una solicitud de contratación del servicio, se verifica primeramente que el domicilio del solicitante se encuentre dentro del área de servicio de la Red.
- B) En caso positivo, se informa al suscriptor el costo del servicio ya sea mensual, trimestral, semestral o anual, así como los gastos de instalación para su conformidad.

En la cuota de instalación se incluye el costo de los materiales para la acometida, la adquisición de dichos materiales se realiza por parte de la concesionaria a través de los diferentes proveedores de materiales y equipos de esta naturaleza, y este material pasa a ser propiedad del suscriptor, dicho material se señala a continuación:

- 75 metros de cable coaxial RG-6.
- 6 conectores RG-6
- 20 grapas para cable RG-6
- 1 juego de telegrips (2)
- Divisores para interior de 1 a 3 salidas.

- 1 Etiqueta indentificador
- 

Cabe señalar que en caso de que se determine por parte del instalador que se requiera de mayor cantidad de metros de cable para la instalación del servicio, debido a que la distancia entre el multiderivador (tap que se encuentra en el poste más cercano al domicilio del suscriptor) y la ubicación de la casa, sea mayor de 40 metros se cobrará al suscriptor el excedente del material utilizado (cable coaxial RG-6).

- C) Posteriormente se da de alta en el sistema y se turna al área técnica de instalación para que ésta con copia del contrato, programe la fecha y hora de instalación del servicio, lo cual se realizará a más tardar dentro de los siguientes 10 días naturales a la celebración del contrato.
- D) Una vez en el domicilio, el técnico instalador se identifica con el suscriptor y procede a la instalación de los materiales de acometida relacionados en el inciso B) anterior.

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 suscriptor, para finalmente ingresar tras muro al interior de la casa, en la cual si el suscriptor 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.

#### 4. NIVELES Y COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS EN LA PRESTACION DEL SERVICIO DE TELEVISION RESTRINGIDA.-

La calidad de la señal estará acorde a lo especificado en la Norma Oficial Mexicana vigente, procurando en todo momento proporcionar la mejor calidad.

En virtud de que las señales no son propiedad de la Concesionaria, éstas pueden variar de conformidad con los acuerdos que la Concesionaria haga en beneficio de los suscriptores con los proveedores de señales.

Para mantener las instalaciones de la red en óptimas condiciones, se programa cada año un proceso de revisión de los equipos. Los equipos que se encuentren en mal estado y ya no cumplan sus funciones adecuadamente son sustituidos. Asimismo, se programan mantenimientos mensuales para alargar la vida útil de los equipos de la red.

Además se realizan periódicamente mediciones de niveles de señal en cada uno de los canales de la red y la calidad de las imágenes para verificar que se cumpla con la Norma Oficial.

#### 5. FORMAS Y TIEMPOS DE MEDICION, TASACION, FACTURACION Y PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA DE LOS SERVICIOS.

El suscriptor deberá realizar los pagos mensuales correspondientes por concepto de la prestación del servicio básico, de conformidad con los siguientes criterios:

- La tarifa registrada es de \$295.00 (DOSCIENTOS NOVENTA Y CINCO PESOS 00/100 M.N.) mensuales.
- El pago oportuno se realizará del día 1º. al 10 de cada mes, con un descuento de \$20 pesos.
- Del día 11 al último de mes, se cobrará la tarifa completa.
- Los cortes se efectúan a partir del día 5 del mes siguiente no pagado.
- El pago que realiza el suscriptor es por el mes corriente.
- En caso de que el suscriptor opte por otra forma de pago: trimestral, semestral o anual, se le proporcionará la información de promociones vigentes.
- El pago por la prestación del servicio se efectúa en nuestras oficinas, debiendo ser en efectivo y en moneda nacional, entregando la concesionaria al suscriptor el comprobante de pago simplificado respectivo o factura a solicitud del suscriptor.

En el caso de que se presente algún retraso en la mensualidad por parte del suscriptor, la concesionaria procede a enviar al suscriptor una notificación que se envía personalmente a su domicilio, recordándole su adeudo e invitándolo a que se presente en las oficinas de la concesionaria a liquidar su adeudo, a más tardar en un plazo de 5 días, contado a partir de la fecha en que se notifica, apercibiéndole de que en caso de no acudir a efectuar el pago, se procederá a la suspensión del servicio en el transcurso del sexto día.

Si el suscriptor desea reactivar el servicio deberá cubrir el costo de la reconexión.

En caso de que el suscriptor no cubra el servicio durante dos meses, este será cancelado. No obstante, si el suscriptor desea nuevamente el servicio, deberá realizar un nuevo contrato y cubrir primeramente el adeudo del contrato anterior.

La concesionaria contempla dentro de sus políticas una baja temporal, en la cual el suscriptor puede solicitar a la concesionaria la suspensión del servicio por un plazo indefinido. En caso de que el suscriptor del servicio desee contar nuevamente con el mismo, deberá solicitar a la concesionaria la reanudación del mismo, bastando el pago de la mensualidad corriente.

## 6. SERVICIOS DE ATENCION A CLIENTES O SUSCRIPTORES.-

a) Domicilio del sistema y Centro de Atención a Clientes:

Miguel Hidalgo No. 111, Interiores 3 y 6, Centro, Villagrán, Gto.

b) Horario de las oficinas:

De lunes a viernes de 09:30 a 17:30 horas

Los sábados de 09:00 a 14:00 horas

b) Número telefónico: (411) 1 65 07 04

c) Correo electrónico: [atenciónclientes@tvrcomunicaciones.com.mx](mailto:atenciónclientes@tvrcomunicaciones.com.mx)

Dentro del horario establecido, podrá acudir cualquier persona a pedir información, solicitar algún servicio, aclaración, efectuar algún pago, así como solicitar la cancelación del servicio.

El procedimiento para dar seguimiento a los diferentes trámites solicitados por los suscriptores de este sistema, tales como: cambio de domicilio, cambio de ubicación del televisor dentro del mismo domicilio, cancelación del servicio o suspensión temporal del mismo es el siguiente:

Una vez que se recibe por parte del suscriptor la solicitud de alguno de estos servicios en nuestras oficinas se turna de inmediato tanto al área de atención a clientes, como al área técnica la solicitud efectuada: Posteriormente se procede a programar por el área correspondiente la atención del mismo, y una vez efectuado el servicio a satisfacción del suscriptor, se elabora un informe de la acción realizada y tiempo destinado para el mismo, el cual es enviado al área de atención a clientes para que se anexe al expediente como historial del suscriptor.

**CANCELACIONES.-** El suscriptor puede dar por terminada la contratación en cualquier momento, sin costo extra ni penalización alguna, lo cual deberá realizar previa solicitud por escrito que presente en las oficinas de la concesionaria.

La cancelación del servicio por parte del suscriptor no lo exime del pago de las cantidades adeudadas a la concesionaria, las cuales deberá cubrirlas al 100% (CIEN POR CIENTO) al momento de presentar la solicitud de cancelación.

Una vez recibida la solicitud de cancelación, se procede de inmediato a realizar la cancelación en el sistema y a suspender el servicio contratado.

En ningún caso la concesionaria dará trato discriminatorio a ninguno de sus suscriptores.

## 7. QUEJAS Y REPARACIONES AL EQUIPO Y/O INSTALACIONES.

En caso de que "EL SUSCRIPTOR" tenga alguna queja respecto a las fallas en el servicio, éste podrá llamar al Centro de Atención a Clientes al número (411) 1 65 07 04 con un horario de atención de 9:30 a 17:30 horas de Lunes a Viernes y Sábados de 09:00 a 14:00 horas y/o al correo electrónico [atenciónclientes@tvrcomunicaciones.com.mx](mailto:atenciónclientes@tvrcomunicaciones.com.mx) el cual se encuentra disponible las 24 horas del día, todos los días del año. Ambos son otorgados de forma gratuita a los suscriptores.

Una vez que se recibe un reporte de fallas en el servicio, se lleva a cabo el siguiente procedimiento:

1. **ATENCIÓN A CLIENTES.-** Recepción del reporte, se identifica al usuario y si está al corriente en sus pagos, se elabora el orden de servicio y se turna al área técnica para su atención y seguimiento.
2. **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.

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 las 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 la acometida interna del suscriptor se procede al chequeo de la misma 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 restablecimiento 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 al área de Atención a Clientes, para su control y archivo correspondiente.

Las reparaciones a las fallas en el servicio se realizan dentro de las veinticuatro horas hábiles siguientes al reporte de las mismas, de conformidad con lo ESTABLECIDO EN EL ARTÍCULO 10 FRACCIÓN II DEL REGLAMENTO DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN Y AUDIO RESTRINGIDOS VIGENTE.

#### 8. BONIFICACIONES.-

Cuando, a partir de la recepción del reporte, el servicio esté suspendido parcial o totalmente, incluso por casos fortuitos o de fuerza mayor, por más de veinticuatro horas consecutivas, excepto cuando la suspensión obedezca a causas imputables al suscriptor, la concesionaria bonificará o se abstendrá de cobrar a los suscriptores, la cantidad que proporcionalmente corresponda.

Las bonificaciones se llevarán a cabo en la factura siguiente al mes en que se haya suscitado la afectación.

#### 9.- REEMBOLSO.-

En caso de existir imposibilidad técnica para seguir recibiendo el servicio, se dará por terminada la relación contractual sin responsabilidad para las partes y la concesionaria reembolsará las cantidades de dinero otorgadas por anticipado, dentro de un plazo de 5 días naturales a que se presente dicho supuesto.

10.- CONTROVERSIAS. En caso de cualquier controversia, las partes se someten a la jurisdicción de la Procuraduría Federal del Consumidor en la vía administrativa en razón de la materia.