

**RED PUBLICA DE TELECOMUNICACIONES PARA PRESTAR
EL SERVICIO DE TELEVISIÓN POR CABLE
APASEO EL ALTO, GTO.**

CODIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES.

1. PROCEDIMIENTO A SEGUIR POR EL CLIENTE PARA LA ADQUISICION 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 del 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 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 por concepto de instalación cubre el suscriptor, 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.

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 cliente cuente con equipo terminal (receptor-decodificador), por el momento, ya que actualmente sólo se proporciona a los clientes o suscriptores el servicio básico.

3. PROCESO DE INSTALACIÓN Y/O ACTIVACION DE LOS EQUIPOS.

El proceso que se lleva por parte del concesionario 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.

4. FORMA Y TIEMPOS PARA LA REALIZACIÓN DEL PAGO POR PARTE DE LOS CLIENTES Y CRITERIOS APLICADOS PARA EL CORTE Y REANUDACION DEL SERVICIO.

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

- El pago se realizará del día 1º. al 10 de cada mes.
- En caso de no cubrir la mensualidad en el mes corriente, los cortes físicos se efectúan los días 5 del mes siguiente.
- El pago que realiza el cliente o suscriptor contempla un mes por adelantado.
- El pago por la prestación del servicio se efectúa en nuestras oficinas, debiendo ser en efectivo y en moneda nacional.

El horario de las oficinas es el siguiente:

De lunes a viernes de 9:30 A.M. a 5:30 P.M.
Los sábados de 09:00 A.M. a 2:00 P.M.

Dentro de este horario podrá acudir cualquier persona a pedir información, solicitar algún servicio, efectuar algún pago o simplemente presentar alguna queja sobre los servicios que proporcionamos.

En el caso de que se presente algún retraso en la mensualidad por parte del cliente o suscriptor, el concesionario 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 del concesionario 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).

En caso de que el cliente o suscriptor del servicio cancelado por falta de pago desee contratar nuevamente el servicio, deberá cubrir nuevamente el costo de la reconexión.

El concesionario contempla dentro de sus políticas una baja temporal, en la cual el cliente o suscriptor puede solicitar al concesionario la suspensión del servicio hasta por un período de 3 meses como máximo. En caso de que el usuario o suscriptor del servicio desee contar nuevamente con el mismo, deberá solicitar al concesionario la reanudación del mismo, únicamente deberá cubrir el costo de reconexión.

5. SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

Una vez que se recibe por parte del cliente o 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, verificando el

área de atención a clientes que el cliente que solicita el servicio se encuentra al corriente de sus pagos, posteriormente se procede a programar por el área correspondiente la atención del mismo, y una vez efectuado el servicio a satisfacción del cliente, 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 cliente o suscriptor.

6. 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. **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 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.

7. POLÍTICAS DE CONFIDENCIALIDAD.

Una de las políticas de este concesionario es que el personal que labora en esta Red, tiene estrictamente prohibido proporcionar cualquier información relacionada con los datos generales de sus 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.