

CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

**LAURO MUNDO GUTIÉRREZ
SUCHIAPA, CHIAPAS.**

CODIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

1.- DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS.

Los servicios que se ofrece están sujetos a lo dispuesto en el Título de Concesión otorgado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones y de conformidad con las Leyes aplicables a la Materia.

Los servicios concesionados y autorizados es el servicio de televisión restringida por cable.

Televisión restringida por cable: Aquél por el que, mediante contrato y el pago periódico de una cantidad preestablecida y revisable, el concesionario o permisionario distribuye de manera continua programación de audio y video asociado.

2.- FACTURACION Y PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA DE LOS SERVICIOS.

DIAGRAMA DE FLUJO DE FACTURACIÓN

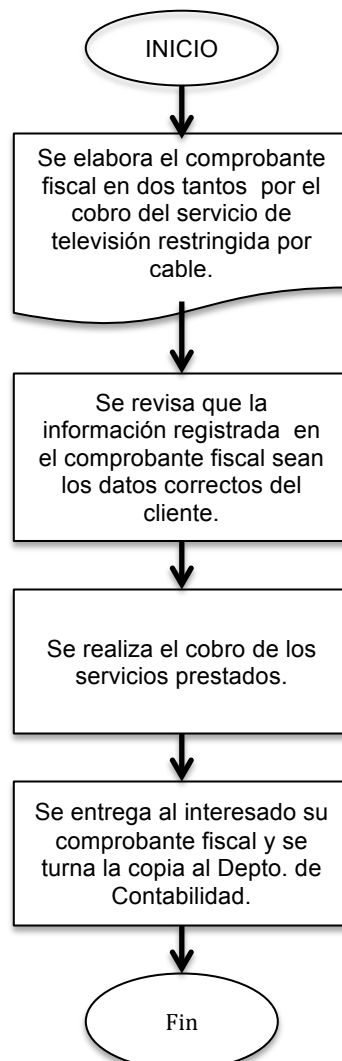
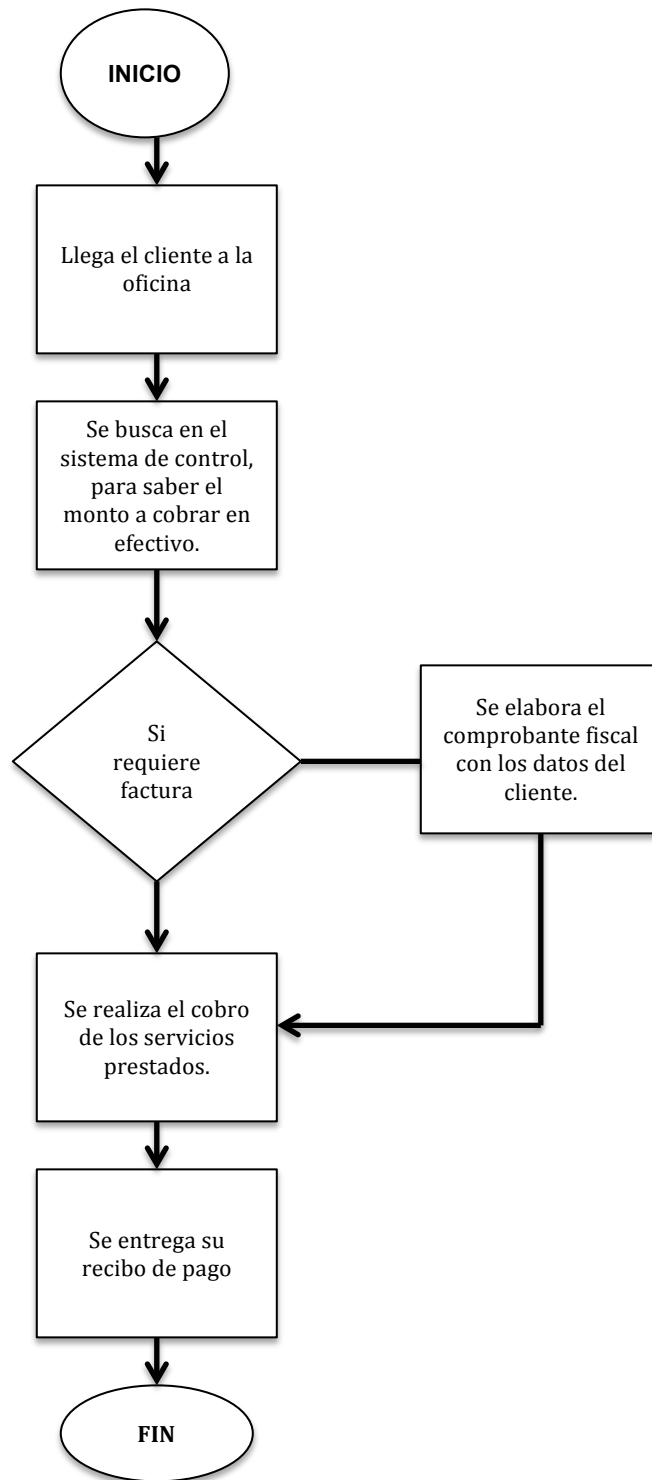


DIAGRAMA DE FLUJO COBRANZA



3.- NIVELES Y COMPROMISOS DE CALIDAD.

Como Red Pública de Telecomunicaciones nuestro objetivo principal es el proporcionar el servicio de televisión por cable, por lo que el diseño, la construcción y los estándares y tecnologías utilizadas en la Red, son aplicados conforme a los señalado en la Norma Oficial Mexicana de especificaciones y requerimientos para la instalación y operación del Sistema de Televisión por Cable NOM-05-SCT1-93.

4.- ATENCIÓN AL CLIENTE

El Suscriptor podrá contactar con esta Red de Cable para aclaraciones, quejas y reparaciones a través de los siguientes medios:

Teléfono atención a clientes: 01 (919) 653-9180 el cual se encuentra en funcionamiento las 24 (veinticuatro) horas del día los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año.

Correo electrónico: cablenext.suchiapa@telmexmail.com

Directamente en nuestra Oficinas, que se encuentra ubicadas en:

Calle Central s/n,
29720 Ixhuatán, Chis

Con el siguiente horario:

- De lunes a viernes de 9:00 a.m. a 14:00 p.m. y de 16:00 a 19:00 p.m.
- Sábados de 9:00 a.m. a 14:00 p.m.

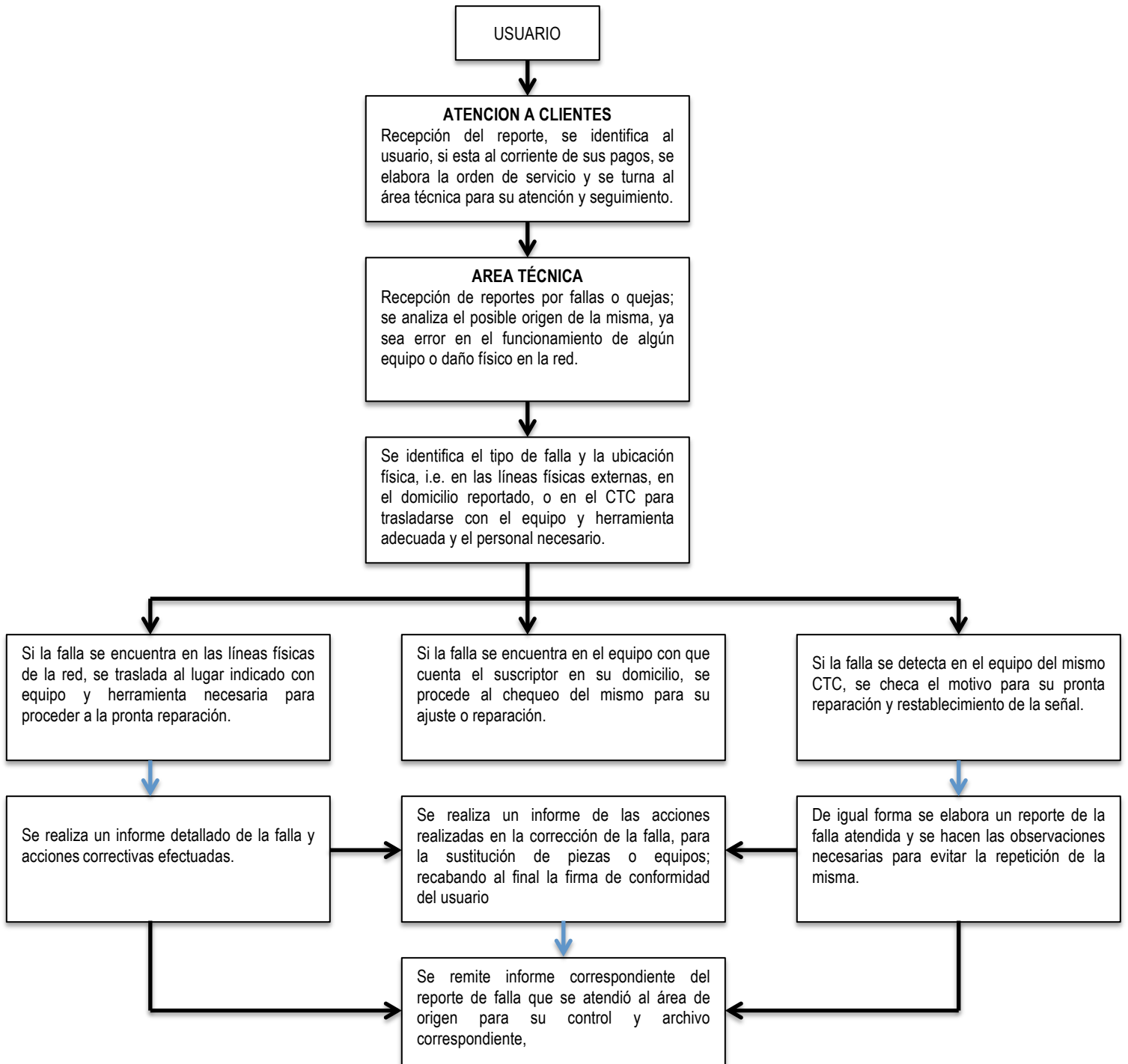
5.- REPORTES DE FALLAS Y QUEJAS DE LOS SERVICIOS

Cablenext atenderá cualquier falla, reporte, reclamación, comentario, aclaración, sugerencia o recomendación que en su caso presente algún Suscriptor, de conformidad con lo señalado en su Título de Concesión para solucionar cuanto antes el problema de que se trate.

El Suscriptor deberá de comunicar de forma inmediata las fallas o interrupciones del servicio. Siempre y cuando por causas imputables a Cablenext, no se preste el servicio de telecomunicaciones en la forma y términos convenidos, se dejará de cobrar al suscriptor la parte proporcional del servicio que se dejó de prestar, y deberá bonificar el 20% del monto del periodo de afectación. Cuando la suspensión sea por casos fortuitos o de fuerza mayor, Cablenext hará la compensación por la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el servicio en la cuenta del Suscriptor, si la falla es consecutiva por un periodo de 24 horas siguientes al reporte.

A partir de que Cablenext reciba la llamada respecto a fallas y/o interrupciones en el servicio de televisión por cable, se procederá a verificar el tipo de falla y en base a este se dictaminará el tiempo para la reparación, la cual no puede exceder las 24 horas siguientes al reporte recibido.

DIAGRAMA DE FALLAS Y REPARACIÓN



Asimismo, en el supuesto que algún Suscriptor quiera presentar una queja, reporte, reclamación, comentario, aclaración, sugerencia o recomendación, podrá hacerlo directamente a la Línea de Atención a Clientes de cablenext, a través de nuestra página o si lo prefiere directamente en nuestras oficinas.

6.- CANCELACIÓN DEL SERVICIO.

El Suscriptor podrá cancelar en cualquier momento el Servicio solicitándolo directamente en nuestras oficinas.

Para que proceda la cancelación del Servicio, el suscriptor no podrá tener adeudo alguno, en caso de ser así, tendrá que realizar el pago total del adeudo para realizar la cancelación correspondiente.

Cabe mencionar que la cancelación del Servicio no tiene costo alguno.