

**RED PÚBLICA DE TELECOMUNICACIONES  
SERVICIO DE TELEVISION POR CABLE**

**CODIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES**

**ÍNDICE**

**I. INTRODUCCIÓN**

- a) Concepto de usuario
- 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 prestación de servicios
- e) Otorgamiento de garantías
- f) Causas de terminación del contrato de prestación de servicios
- g) Bonificaciones
- h) Servicios Administrativos
- i) Política de confidencialidad

**III. TARIFAS APLICABLES AL SERVICIO DE TELEVISION POR CABLE**

- a) Tarifas aplicables
- b) Promociones y forma de darse a conocer ante los usuarios

**IV. Quejas**

- a) Solución de quejas
- b) Ubicación y horarios de las Oficinas Corporativas

**V. Controversia**

## I. INTRODUCCIÓN

### a) Concepto de 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.

### b) Objetivo del presente código de prácticas comerciales

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

Por lo anterior, el presente Código de Prácticas Comerciales, aprobado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones, estará a disposición de los usuarios en las oficinas comerciales de **Cergo Telecomunicaciones, S.A. de C.V.** (Conocido también como el concesionario) en la cobertura autorizada e inscrita en Registro Público de Concesiones del portal del Instituto.

### c) Concesión otorgada

El título otorgado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones a **Cergo Telecomunicaciones, S.A. de C.V.**, es de red pública de telecomunicaciones para prestar el servicio de televisión por Cable en la cobertura autorizada e inscrita en Registro Público de Concesiones del portal del Instituto.

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

Servicio de televisión restringida: 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.

Servicio de televisión o audio restringido terrenal: el servicio de televisión o audio restringidos en el que la transmisión de las señales y su recepción por parte de los suscriptores se realiza a través de redes cableadas y de antenas transmisoras terrenas.

Centro de transmisión y control: el lugar donde se realizan las funciones de transmisión y control del servicio y, en su caso, de recepción de señales para el mismo.

El Centro de Transmisión y Control, está diseñado y construido para operar desde una cabina donde se reciben todas las señales por medio de antenas parabólicas y/o antenas de banda ancha a equipos Receptores 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 re direccionadas a una red combinadora la cual se encarga de mezclar todos los canales consecutivamente, la mezcla de todas y cada una de las señales son suministradas a la red de distribución de Fibra Óptica.

La red de distribución actual está diseñada y construida bajo tecnología de Fibra Óptica Multimodo, en líneas de distribución permite llegar hasta los equipos de televisión de los usuarios a través de un dispositivo decodificador (equipo terminal) para el control, soporte, alta y baja del servicio.

(1) Para soportar el cable de Fibra Óptica, y 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, que viene ya integrado al cable auto soportado. Siete hilos, con acabado 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 geográfica concesionada por el Instituto Federal de Telecomunicaciones a **Cergo Telecomunicaciones, S.A. de C.V.**, quien garantiza proveer una eficiente transmisión de señales al usuario, de conformidad con los servicios contratados; siendo precisamente esta cobertura las localidades señaladas en Registro Público de Concesiones del propio Instituto.

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

Servicio Básico: El presente servicio es el único que se otorga a través de la red concesionada a esta empresa y consta de 75 canales para distribuir señales de televisión restringida.

Servicio Básico.- La instalación del servicio básico consta de equipo terminal, conectores, cable de fibra óptica que son propiedad de la empresa y la comercialización es a través del pago de la contratación del servicio que realiza el cliente.

Nota: Las tarifas que se aplicarán por este servicio, estarán previamente registradas ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

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

Una vez firmado el contrato de prestación de servicios, la instalación requerida se deberá realizar en un término no mayor a los siguientes diez días hábiles, salvo en los casos en que el suscriptor indique lo contrario, por lo que se determinará la fecha de acuerdo con las instrucciones del suscriptor.

- 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 cuadrillas técnicas las órdenes para su ejecución
- d. Trabajo en campo, se realiza la instalación del servicio y al término de esta el cliente firma de conformidad.
- e. Captura de la orden, una vez realizado el servicio la cuadrilla técnica entrega las órdenes a mesa de control y base de datos y los materiales utilizados en el servicio.
- f. Finalmente, las órdenes de servicio se archivan en expediente del usuario.
- g. Terminada la instalación, se procede a dar de alta en el sistema al suscriptor, por lo que el cargo por el servicio empezará a correr a partir del día en que se entregue a satisfacción del suscriptor la instalación.

### **h) Reparación al equipo e instalaciones**

- A partir de que el PROVEEDOR reciba la llamada por parte del SUSCRIPtor para reportar las fallas y/o interrupciones en el SERVICIO, el PROVEEDOR procederá a verificar el tipo de falla y con base en ello, se determinará el tiempo necesario para la reparación, el cual no puede exceder las 24 horas siguientes a la recepción del reporte.
- Reporte del servicio para atención a clientes, esto se reportará directamente en las oficinas del concesionario. Se genera la orden de 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 al personal técnico.
- En el despacho de órdenes de servicio, se asigna a las cuadrillas técnicas las órdenes para su ejecución.
- Se realiza un diagnóstico periódico de la red en campo, con el fin de hacer 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 control y base de datos, así como de los materiales utilizados en el servicio.
- Finalmente, las órdenes de servicio se archivan en el expediente del suscriptor.

Nota: Se lleva un control estadístico de mantenimiento preventivo a nuestras redes y nuestros servicios, así como de las fallas reportadas por los suscriptores.

### **i) Seguro al cliente contra robo de equipo**

En caso de robo o extravío del equipo o cualquier otra circunstancia que pudiera tener como consecuencia el uso de los SERVICIOS sin consentimiento del SUSCRIPtor, éste deberá solicitar la suspensión del Servicio a través de los medios de contacto establecidos en la carátula del presente contrato.

## **II.- CONDICIONES COMERCIALES**

### **a) Contrato de prestación de servicios.**

A fin de que el usuario este 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 registrado y autorizado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones, así como la Procuraduría Federal del Consumidor.

**b) Facturación y forma de pago.**

**Cergo Telecomunicaciones, S.A. de C.V.**, facturara al usuario en forma desglosada todos y cada uno de los servicios contratados, tales como el servicio básico o programación adicional de acuerdo a lo solicitado y acordado con el suscriptor.

El usuario pagara a **Cergo Telecomunicaciones, S.A. de C.V.**, en su domicilio comercial, 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 registrados ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT), dentro de los primeros 05 (cinco) días de cada mes.

Como instrumentos de pago el Concesionario recibirá además del dinero en efectivo, tarjeta de crédito, de débito y cheques personales, en la inteligencia que en caso de devolución de estos últimos **Cergo Telecomunicaciones, 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 el 3 mes de la renta por el servicio, implicara la suspensión inmediata de la señal de televisión por cable, sin responsabilidad para el Concesionario, lo anterior sin perjuicio de que el Concesionario reclame el pago del adeudo.

Una vez cubierto el adeudo **Cergo Telecomunicaciones, S.A. de C.V.**, el servicio de televisión por cable podrá ser reanudado a solicitud del usuario, dentro de las 48 horas posteriores a la fecha del pago correspondiente, por el concepto de reinstalación, el monto que deberá cubrir el usuario estará a la vista en las oficinas del concesionario monto que se presentó ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

Por otro lado, si el usuario incumple con el pago por 3 meses consecutivos de la renta por el servicio, implicara la cancelación inmediata del contrato del servicio de televisión por cable, sin perjuicio de que **Cergo**



**Telecomunicaciones, S.A. de C.V.**, reclame el importe del adeudo, así como de los costos por los servicios otorgados al suscriptor, hasta el momento de la suspensión del servicio.

En este supuesto si el usuario desea de nuevo el servicio que presta el Concesionario, deberá celebrar un nuevo contrato, pagando para ello previamente el adeudo que tuviere con **Cergo Telecomunicaciones, S.A. de C.V.**, así como el costo del contrato conforme a la tarifa vigente y previamente registrada en el Instituto Federal de Telecomunicaciones, misma que estará a la vista en las oficinas del concesionario.

#### **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 a través del mismo medio en el cual contrató el servicio, o a través los medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra tecnología que lo permita.

Los derechos que ampara el contrato de prestación de servicios únicamente podrán ser cedidos por el usuario previa autorización por escrito de **Cergo Telecomunicaciones, S.A. de C.V.** “EL CONCESIONARIO”.

Para proceder a la cesión de derechos del contrato, se deberá elaborar por escrito la cesión o endoso del contrato de prestación de servicios, informando previamente al concesionario sobre la cesión.

Una vez realizada la cesión del contrato, la copia de la misma se archivará en el expediente del suscriptor original, debiendo realizar los cambios requeridos, para mantener actualizado el padrón de suscriptores.

#### **d) Otorgamiento de garantías.**

No aplica garantía alguna para la prestación del servicio de televisión y audio restringido

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

Son causas de terminación por parte del “**USUARIO**” las siguientes:

- Falta de pago por parte del usuario, en términos de las cláusulas del contrato de prestación de servicios.

- El incumplimiento de Usuario de los ordenamientos, condiciones y términos, estipuladas en el contrato de prestación de servicios.
- La cesión de derechos que ampara el contrato de prestación de servicios sin consentimiento del Concesionario.
- Suministrar el servicio objeto del contrato, a terceras personas y/o a viviendas distintas a la del usuario.

Son causas de terminación por parte de **Cergo Telecomunicaciones, S.A. de C.V.** las siguientes:

- Incumplimiento por parte del concesionario con las condiciones del contrato de prestación de servicios.
- El realizar cobros indebidos.
- Cuando el concesionario deje de prestar el servicio, sin acreditar las causas.
- En caso de que el concesionario deje de transmitir las señales contratadas en forma parcial o total sin previo aviso al suscriptor.
- Cuando el concesionario deje de atender los reportes por fallas del servicio de forma consecutiva.

En caso de que el usuario decida cancelar el contrato de prestación de servicios por algunas de las causas antes descritas, dicha cancelación se dará sin cargos o penalidades para el usuario, solo cubrirá los montos que adeude por los servicios recibidos, durante el tiempo en que estuvo vigente el contrato.

#### **f) Bonificaciones**

Cuando la interrupción del servicio sea **por casos fortuitos o de fuerza mayor**, si la misma dura más de 24 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el SUSCRIPtor, el PROVEEDOR hará la compensación por la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el servicio contratado, la cual se verá reflejada en el siguiente recibo y/o factura. Además, el PROVEEDOR deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo de afectación.

Aun y cuando se suspenda el servicio por las causas mencionadas en el párrafo que antecede, el Concesionario bonificará la parte proporcional que corresponda, si la interrupción es igual o mayor a 24 horas consecutivas contadas a partir de la hora de reporte por parte del usuario. Lo anterior no surtirá efecto si las causas de dicha interrupción son imputables al Usuario.

## **g) Servicios Administrativos.**

### **A. Cambio de domicilio.**

Procedimiento:

- Acreditación del titular del contrato
- Llenar solicitud de cambio de domicilio
- Verificación de cobertura en la zona a instalar
- Generación de movimiento en nuestro sistema de control
- Cobro de servicio
- Atención del servicio por parte del área técnica.

Política

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

### **B. Cancelación de Servicio**

Procedimiento:

- Acreditación del titular del contrato
- Cobro de saldos
- Llenar la solicitud de cancelación
- Generación de movimiento en nuestro sistema de control
- Atención del servicio por parte del área técnica

Política:

- Que el usuario no tenga saldos pendientes de pago de servicios
- Solo el titular puede solicitar la cancelación

#### **Nota:**

Otra modalidad de cancelación es cuando nuestro usuario acumula 3 meses de servicio sin pago.

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

- 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 del 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 TELEVISION POR CABLE**

#### **a) Tarifas aplicables**

Las tarifas aplicables al servicio de televisión por cable proporcionado por **Cergo Telecomunicaciones, S.A. de C.V.**, serán registradas en el Instituto Federal de Telecomunicaciones previamente a su entrada en vigor.

Las tarifas podrán modificarse, previo registro ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones, sin embargo, el concesionario notificara dichos ajustes al usuario con 15 días de anticipación a la 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.

En caso de que el concesionario, incumpla con las ofertas o promociones, deberá devolver, los pagos recibidos o en su caso deberá cubrir con otro bien o servicio al suscriptor, con el fin de cumplir con el compromiso ofrecido.

## 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.

Para la recepción de quejas y reportes, se otorgará un número telefónico a los usuarios para que realicen sus reportes o quejas, asimismo, en las oficinas del concesionario, se instalará una mesa para recepción de quejas y reportes.

Invariablemente el concesionario al momento de realizar el usuario el reporte correspondiente, el primero proporcionará un número de control, mismo que servirá para la bonificación correspondiente.

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

#### Domicilio:

Calle 51 S/N entre calle 50 y 52

Colonia Centro, CP. 97972

Tekax de Alvaro Obregón, Mpio. De Tekax, Yucatán

Tel: 9971292880

#### Horarios:

Lunes a sábado 8:00AM a 1:30 PM y de 5:00 PM a 8:00 PM Domingo 8:00 AM a 1:30 PM

## V.- CONTROVERSIA

La PROFECO es la autoridad competente en materia administrativa para resolver cualquier controversia que se suscite sobre la interpretación o cumplimiento del presente contrato de adhesión.