



CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

ÍNDICE

1. OBJETIVO.	2
2. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA CABLECOSTA.	3
2.1. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS	3
2.2. PROCEDIMIENTO PARA LA CONTRATACIÓN, INSTALACIÓN Y/O ACTIVACIÓN DEL SERVICIO.	3
3. FORMAS Y TIEMPOS DE MEDICIÓN, TASACIÓN, FACTURACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA DE LOS SERVICIOS.	4
3.1. TARIFAS	5
3.2. TIPOS DE TARIFAS	6
3.3. FACTURACIÓN Y PROCEDIMIENTO DE COBRANZA DE LOS SERVICIOS.	6
3.4. COBERTURA DEL SERVICIO.	6
4. NIVELES Y COMPROMISOS DE CALIDAD QUE OFRECE EN CADA UNO DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA.	6
4.1. ATENCIÓN AL USUARIO.	7
4.2. RECEPCIÓN Y ATENCIÓN A QUEJAS.	7
5. PLAZOS MÁXIMOS DE LOS PROCEDIMIENTOS Y SOLUCIÓN DE ACLARACIONES, QUEJAS Y REPARACIONES.	7
5.1 BONIFICACIONES.	7
6. CAMBIOS DE PAQUETE O SERVICIOS.	7
7. POLÍTICA DE CANCELACIÓN DE SERVICIOS Y OTROS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS.	8
7.1 CANCELACIÓN DEL SERVICIO	8
7.2 CAMBIO DE DOMICILIO	8
8. SOLUCIÓN EN CASO DE CONTROVERSIAS.	8

1. OBJETIVO.

El presente Código de Prácticas Comerciales tiene como finalidad describir de manera clara y concisa (i) los servicios que proporciona el concesionario Mario Alberto Radilla Hernández quien opera bajo el nombre comercial CABLECOSTA (en lo sucesivo “**CABLECOSTA**”) y la metodología para la aplicación de las tarifas correspondientes; (ii)

facilitar la comprensión y aplicación de las políticas y prácticas comerciales de CABLECOSTA; (iii) servir de guía a nuestros Suscriptores y/o Clientes sobre los procedimientos relativos a la contratación y cancelación de Servicios, (iv) aplicación de tarifas, facturación y cobranza, (v) interrupción de Servicios; (vi) quejas de los Servicios y, (vii) la forma de operación de la línea de Atención a Clientes y/o sucursales de CABLECOSTA.

Este Código de Prácticas Comerciales será consultable por los Clientes y/o Suscriptores de CABLECOSTA en la página web www.cablecosta.com.mx.

2. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA CABLECOSTA.

Los Servicios de CABLECOSTA se encuentran sujetos a las condiciones establecidas en el Título de Concesión otorgado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones con fecha 07 de julio de 2016 (“Concesión”), así como a lo establecido en las disposiciones legales y normativas aplicables vigente y, en su caso, las que de tiempo en tiempo se expidan y resulten aplicables.

Los Servicios concesionados y autorizados que comercializa CABLECOSTA, a través de la Concesión, son los siguientes:

- a) Televisión Restringida y;
- b) Cualquier otro Servicio que preste o pueda prestar en términos de la legislación aplicable y su Concesión.

2.1. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Televisión Restringida: Es el servicio público de interés general mediante el cual se transmite de manera continua programación de audio y video asociado. CABLECOSTA ofrece acceso a un promedio de 73 canales de televisión por cable, mismos que incluyen de manera enunciativa más no limitativa, canales nacionales, educativos, musicales, de entretenimiento, de películas, deportes, entre otros.

Los Servicios de Televisión Restringida, cuentan con una excelente calidad en la programación y en la recepción de la señal de audio y video. Al contar con el servicio de CABLECOSTA, el Cliente y/o Suscriptor, tendrá la opción de tener hasta 10 televisores conectados con programación diferente, pagando la mensualidad correspondiente por cada extensión.

2.2. PROCEDIMIENTO PARA LA CONTRATACIÓN, INSTALACIÓN Y/O ACTIVACIÓN DEL SERVICIO.

El Cliente y/o Suscriptor no tendrá la obligación de realizar algún procedimiento especial para la contratación del servicio de Televisión Restringida, toda vez que, el servicio básico se ofrece a través de la red pública concesionada de manera analógica.

Razón por lo cual, no se requiere de ningún equipo decodificador por parte del Cliente y/o Suscriptor.

En este sentido, el procedimiento que deberá realizar el Suscriptor y/o Cliente para su contratación es sencillo y deberá llevarse a cabo de la siguiente manera:

1. El Cliente y/o Suscriptor que desee contratar, deberá de acudir a las oficinas para la atención al público instaladas en las zonas comerciales y/o centrales de la plaza, a fin de celebrar el Contrato de Adhesión de Prestación de Servicios de Televisión Restringida (“**Contrato**”), mismo que se encuentra inscrito en el Registro Público de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor, con número de registro 131-2017.
2. Una vez celebrado el Contrato y debidamente proporcionados los datos del domicilio en que el servicio deberá ser activado, se programará la visita del instalador, quien en un plazo no mayor a **cinco días** acudirá para llevar a cabo los trabajos de instalación correspondientes.
3. A la visita del instalador, éste derivará una acometida del punto más cercano de la red a su domicilio y el Cliente y/o Suscriptor le indicará el o los aparatos televisores para los que haya sido contratado el servicio.
4. En los aparatos televisores antes mencionados, el técnico deberá hacer la instalación del cable coaxial derivado de la red, cerciorándose de que la señal se reciba apropiadamente, de acuerdo a los estándares técnicos mínimos que establece el Instituto Federal de Telecomunicaciones (“**IFT**”), así como la Industria.
5. Una vez que se concluya la instalación del cable coaxial, en un plazo que no excederá de 10 días naturales a partir de la fecha de firma del Contrato, el Cliente y/o Suscriptor comenzará a gozar del servicio contratado y CABLECOSTA, comenzará a cobrarlo. Dependiendo de la fecha de inicio de servicio, será total o parcialmente el cobro de la mensualidad, correspondiente únicamente al periodo utilizado.

En caso de que sean reportadas fallas al equipo o la instalación por parte del Cliente y/o Suscriptor, CABLECOSTA prestará atención inmediata a las fallas reportadas por el sistema, para preservar siempre la calidad de las transmisiones y garantizar la menor incidencia de fallas o interrupciones.

3. FORMAS Y TIEMPOS DE MEDICIÓN, TASACIÓN, FACTURACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA DE LOS SERVICIOS.

CABLECOSTA proporcionará un servicio acorde a las expectativas de nuestros Clientes y/o Suscriptores y a las tarifas más competitivas del mercado, mismas que serán previamente registradas ante el IFT.

Dichas tarifas se aplicarán de manera mensual, conforme a los siguientes criterios:

1. El Cliente y/o Suscriptor, deberá pagar a CABLECOSTA la mensualidad señalada en la carátula del Contrato, dependiendo del paquete y/o servicio que haya sido contratado. Dicho pago, deberá realizarse en los primeros **quince días** de cada mes en el lugar o forma establecidas en dicho Contrato, entregando a CABLECOSTA el comprobante fiscal correspondiente.
2. En caso de no llevarse a cabo el pago correspondiente a los Servicios, dentro de los términos establecidos en el Contrato, esto es, dentro del mes correspondiente, se ordenará al personal técnico efectuar la suspensión del Servicio sin ninguna responsabilidad dentro de los primeros **cinco días** del mes siguiente al incumplimiento del pago, corriendo por cuenta del Cliente y/o Suscriptor. Lo anterior, generará de manera automática un cargo adicional por reconexión, tomando en cuenta la mensualidad y las tarifas vigentes aprobadas e inscritas en el IFT, mismas que deberán ser cubiertas por el Cliente y/o Suscriptor, al momento de su regularización, independientemente de que la suspensión del servicio todavía no haya sido efectuada.
3. La señal deberá reactivarse dentro de las 24 (veinticuatro) horas siguientes a la fecha en que hubiesen sido liquidados los adeudos y la cuota por reconexión por parte del Cliente y/o Suscriptor.
4. Si el Cliente y/o Suscriptor en suspensión, no regulariza su situación antes de que hayan transcurrido **noventa días** posteriores a la fecha que se ordenó la suspensión del servicio, CABLECOSTA podrá rescindir el Contrato, sin perjuicio de las acciones de cobro que CABLECOSTA pueda ejercer en contra del Cliente y/o Suscriptor.
5. En caso de que algún Cliente y/o Suscriptor cuyo contrato haya sido cancelado desee continuar recibiendo los servicios que ofrece CABLECOSTA, deberá celebrar un nuevo Contrato, debiendo pagar además de las tarifas establecidas, los adeudos anteriores.

3.1. TARIFAS

Se entenderá como Tarifa a aquella contraprestación que el Cliente y/o Suscriptor se obliga a pagar a favor de CABLECOSTA, de manera mensual y en los términos establecidos en la carátula del Contrato, por la prestación de los Servicios que hayan sido contratados.

Previa aplicación de las Tarifas, éstas deberán registrarse en el IFT, de conformidad con las disposiciones legales, reglamentarias o administrativas aplicables. Asimismo, las Tarifas de los servicios que comercializa y ofrece CABLECOSTA, están a la entera disposición del Cliente y/o Suscriptor, en el Registro de Telecomunicaciones, mismas que podrán ser consultadas por el público en general a través de los mecanismos de acceso a la información que de tiempo en tiempo determinen las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas aplicables o, en su caso, directamente en las Sucursales de Atención a Clientes de CABLECOSTA y/o en la Página Web www.cablecosta.com.mx.

CABLECOSTA podrá en cualquier momento bajo el principio de libertad tarifaria y previo registro en el Instituto Federal de Telecomunicaciones, modificar las Tarifas de los

servicios que ofrece de conformidad con las disposiciones legales, reglamentarias o administrativas aplicables.

3.2. TIPOS DE TARIFAS

A) Cargos Únicos: Son los montos aplicados por única ocasión por CABLECOSTA como cargo por conceptos diversos.

B) Cargos mensuales: Son los montos que CABLECOSTA aplicará al Cliente y/o Suscriptor sobre una base mensual.

Los cargos mensuales podrán incluir los cargos fijos que se cobran por el derecho de utilizar los servicios de CABLECOSTA, y cargos variables que se cobran por periodos vencidos por el uso que haga el Cliente y/o Suscriptor de los Servicios de CABLECOSTA.

El cargo mensual incluirá un número determinado de canales en un equipo de televisión. Si el Cliente y/o Suscriptor requiere de extensiones, se deberá pagar una tarifa adicional a los servicios, pudiendo contratar hasta 10 extensiones adicionales por cuenta en el mismo domicilio.

C) Tasación: La forma de tasación dependerá del tipo de Servicio que se contrate. Cabe señalar que CABLECOSTA únicamente ofrece un solo paquete básico de servicios.

3.3. FACTURACIÓN Y PROCEDIMIENTO DE COBRANZA DE LOS SERVICIOS.

CABLECOSTA enviará mensualmente al Cliente y/o Suscriptor la Factura, ya sea física o electrónica, de los Servicios al domicilio de facturación establecido en la carátula del Contrato o a la dirección de correo electrónico proporcionada por el Cliente a fin de que éste realice el pago correspondiente dentro de la fecha límite de pago establecida en el estado de cuenta y de conformidad con lo establecido en el Contrato según corresponda.

Asimismo, para cualquier situación relacionada con la Factura o Estado de Cuenta, la facturación y pago de los Servicios, CABLECOSTA pone a disposición del Cliente cualquiera de sus Sucursales de Atención a Clientes, así como la Línea de Atención a Clientes, establecidas en el apartado de CONTACTO.

3.4. COBERTURA DEL SERVICIO.

El área de cobertura para la prestación de los Servicios de CABLECOSTA, comprenderá las zonas de cobertura que el IFT autorice para tales efectos.

4. NIVELES Y COMPROMISOS DE CALIDAD QUE OFRECE EN CADA UNO DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA.

CABLECOSTA prestará los servicios de Televisión Restringida y demás que autorice el IFT, conforme a los parámetros de calidad que para tales efectos establezca, de conformidad

con la regulación aplicable. Asimismo, CABLECOSTA se compromete a garantizar al Suscriptor la prestación de los servicios con el más alto nivel de calidad y confianza disponible.

4.1. ATENCIÓN AL USUARIO.

La oficina de atención al público estará abierta en horarios de nueve de la mañana a dos de la tarde y de cuatro de la tarde a siete de la noche de lunes a viernes, y los sábados de nueve de la mañana a dos de la tarde.

La oficina de atención al público tiene como domicilios los establecidos en **Melchor Ocampo #19 Col. Centro, Naolinco de Victoria, Veracruz. C.P. 91400, México** al Teléfono: (279) 821-5305

4.2. RECEPCIÓN Y ATENCIÓN A QUEJAS.

La atención de quejas y reportes estará disponible en las oficinas de atención al público anteriormente mencionadas y/o al teléfono con LADA (279) 821 5305 y/o a través de la página de Facebook de CABLECOSTA (VO NAOLINCO).

Una vez recibida la queja se levanta un reporte y una orden de trabajo para ser atendida por el área correspondiente de la falla, ya sea administrativa, operativa o técnica. La atención de los reportes es cubierta en un plazo de doce horas y hasta máximo 24 horas de acuerdo a lo señalado en el Contrato.

5. PLAZOS MÁXIMOS DE LOS PROCEDIMIENTOS Y SOLUCIÓN DE ACLARACIONES, QUEJAS Y REPARACIONES.

Para cualquier aclaración, CABLECOSTA lo resolverá en un periodo de 15 días hábiles.

5.1 BONIFICACIONES.

CABLECOSTA no será responsable por fallas o suspensión del Servicio por causas de fuerza mayor, caso fortuito o por causas ajenas no imputables a CABLECOSTA

En este sentido, CABLECOSTA será responsable únicamente de la prestación del Servicio, así como de todas y cada una de las fallas en los Servicios ocasionadas directamente por CABLECOSTA.

Por lo anterior, en caso de que resulte procedente alguna falla o interrupción del servicio, CABLECOSTA bonificará al Suscriptor un porcentaje del monto del periodo de afectación que corresponda en los términos y condiciones señalados en el Contrato.

6. CAMBIOS DE PAQUETE O SERVICIOS.

En el caso de que CABLECOSTA ofrezca nuevos paquetes y/o servicios diferentes al paquete básico, lo informará al Suscriptor a través de su página web y por correo electrónico al menos 15 días antes de que entren en vigor los cambios del Contrato.

7. POLÍTICA DE CANCELACIÓN DE SERVICIOS Y OTROS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS.

7.1 CANCELACIÓN DEL SERVICIO

Para tramitar posibles cancelaciones del servicio, los clientes acudirán de igual manera a las oficinas de CABLECOSTA, en donde se verificará si se encuentra al corriente de sus pagos, y una vez comprobado esto o cubiertos los adeudos pendientes, se procederá a la cancelación del Contrato.

7.2 CAMBIO DE DOMICILIO

Para cambios de domicilio, los Suscriptores deberán de acudir directamente a las oficinas de atención al usuario, en las que se verificará si su nuevo domicilio se encuentra en la zona de cobertura de la Concesión, en cuyo caso se le programará una fecha no mayor a **cinco** días para llevar a cabo dicho trámite, el cual tendrá como costo el señalado en el Registro de Tarifas.

8. SOLUCIÓN EN CASO DE CONTROVERSIAS.

Para cualquier controversia, PROFECO será la autoridad competente en la vía administrativa para resolver cualquier controversia sobre la interpretación o cumplimiento del Contrato.

En caso de subsistir la controversia, CABLECOSTA y el Cliente y/o Suscriptor se obligan a someterse a la jurisdicción de los tribunales competentes, renunciando a cualquier otra jurisdicción, por razón de los domicilios presentes, futuros o por cualquier otra razón.