INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES

UNIDAD DE CONCESIONES Y SERVICIOS

DIRECCIÓN GENERAL DE CONCESIONES DE TELECOMUNICACIONES

IFT/223/UCS/DG-CTEL/1848/2015

México, D.F., 16 de junio de 2015.

C. Marcelino Quiroz Chapa
Representante legal de
Comercicable, S.A. de C.V.
Canoa no. 521, Oficina 801, Col. Tizapán, San Ángel, Del. Álvaro Obregón, C.P. 01090, México, D.F.
PRESENTE

Me refiero al escrito presentado el 6 de abril de 2015 ante este Instituto Federal de Telecomunicaciones (el "Instituto"), mediante el cual, en términos de lo previsto en la condición 2.5 del título de concesión de red pública de telecomunicaciones otorgado a favor de su representada para prestar el servicio de televisión restringida por cable en Pilcaya, Municipio de Pilcaya, Guerrero, solicita la autorización del Código de Prácticas Comerciales que utilizará en las relaciones con los usuarios de los servicios que ofrece (el "Código de Prácticas").

Del análisis realizado al contenido del Código de Prácticas, se desprende que el mismo contiene los servicios a ser prestados, al igual que la metodología para la facturación y aplicación de las tarifas correspondientes por su representada, en consistencia con lo establecido en la concesión, y que no contraviene ninguna disposición legal, reglamentaria o administrativa en materia de telecomunicaciones, por lo que este Instituto no tiene inconveniente para que su representada, aplique el Código de Prácticas a sus suscriptores, mismo que deberá estar a disposición del público en general y servir de guía a clientes, empleados y autoridades competentes respecto de cualquier disputa o queja relacionada con la provisión de los servicios.

Finalmente, en caso de que se expidan ordenamientos de carácter general aplicables a la integración de los Códigos de Prácticas Comerciales de los concesionarios de servicios de telecomunicaciones, éstos deberán ser debidamente observados por su representada y, en consecuencia, las modificaciones que de dichos ordenamientos resulten procedentes, deberán ser incluidos y plasmados en el Código de Prácticas que por este medio se autoriza y el cual se anexa al presente debidamente sellado por esta Dirección General.

Insurgentes sur 1143,
Col. Nochebuena, C.P. 03720
Delegación Benito Juárez,
México, D.F.
Tel. (55) 5015 4000

INSTITUTO FEDERAL DE
TELECOMUNICACIONES

Lo anterior se hace de su conocimiento con fundamento en lo dispuesto en los artículos 28 párrafo décimo quinto de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y 33 fracción XXIII del Estatuto Orgánico del Instituto Federal de Telecomunicaciones; así como la condición 2.5 del título de concesión de red pública de telecomunicaciones otorgado a favor de Comercicable, S.A. de C.V., para prestar el servicio de televisión restringida por cable en Pilcaya, Municipio de Pilcaya, Guerrero.

ATENTAMENTE
LA DIRECTORA GENERAL

FERNANDA O. ARCINIEGA ROSALES

C.c.p.- Lic. Gerardo Sánchez Henkel Gómez Tagle.- Titular de la Unidad de Cumplimiento del IFT.- Para su conocimiento.

Insurgentes sur 1143,
Col. Nochebuena, C.P. 03720
Delegación Benito Juárez,
México, D.F.
Tel: (55) 5015 4000

CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

A. **SERVICIOS.** El Concesionario proporcionará a sus clientes los Servicios amparados en su Título de Concesión otorgado por el Gobierno Federal , a saber:

A.1. Servicio de Televisión Restringida: Distribución de programación de audio y video asociado, esto es, programas televisivos, a través de su red, sujeto a la disponibilidad, cobertura y capacidades técnicas del concesionario. La cobertura del Concesionario podrá ser consultada en el domicilio del Concesionario o en el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

B. **CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS**

B.1. La contratación individual de cada Servicio se hará mediante la firma del contrato de adhesión vigente, registrado ante la Procuraduría Federal del Consumidor y aprobado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones (**"Contrato de Adhesión"**). Dicha contratación puede realizarse a través de los ejecutivos de ventas asignados por el Concesionario y/o en las oficinas del Concesionario.

B.2. En caso de contratación de servicios adicionales, modificación a los servicios contratados, cambio de domicilio y reconexiones se levantará una solicitud o una orden por escrito, misma que quedará sujeta a los términos, condiciones, obligaciones y derechos del Contrato de Adhesión vigente en ese momento.

B.3. Se requerirá previo pago de las tarifas registradas, mismas que podrán consistir en cargos únicos (cargos que se realizan una vez, por evento, ej.: instalación, reconexión, cambio de domicilio.) y cargos recurrentes o mensuales (pago anticipado mensual del servicio que se desea contratar).

Las tarifas, planes y/o paquetes, y los términos y condiciones aplicables, podrán ser consultados en las oficinas del concesionario y/o en la página de internet del Instituto Federal de Telecomunicaciones. Las tarifas pueden ser modificadas de tiempo en tiempo, de conformidad con la legislación aplicable y previo registro ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

B.4. Los servicios se regirán por el clausulado del contrato de adhesión vigente, el Anexo y/u Orden de Servicio que en su caso se suscriba y la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y demás normatividad aplicable (la "Ley"). En caso de conflicto, éstos prevalecerán conforme al siguiente orden: 1. Ley, 2. Contrato y 3. Anexo u Orden de Servicio.

16 JUN 2015
APROBADO

B.5. El Concesionario podrá solicitar al Suscriptor, en términos del Contrato de prestación de servicios, la firma de un pagaré como garantía del pago de los Servicios y/o equipos propiedad del Concesionario que se requieran para la prestación de los mismos. Dicho pagaré podrá hacerse efectivo en el caso de terminación del Contrato respectivo, sin la devolución del Equipo dado en Comodato, en buenas condiciones y en funcionamiento.

B.6. Una vez concluida la instalación del Servicio(s), se considerarán aceptados retroactivamente, si el Suscriptor no reporta alguna falla del Servicio dentro de los cinco días posteriores a la instalación.

C. PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

C.1. La prestación del servicio está sujeta al área de cobertura autorizada e instalada por el Concesionario en términos de su Título de Concesión, misma que podrá ser consultada por los suscriptores en el establecimiento del Concesionario.

C.2. El Concesionario prestará los servicios durante los trescientos sesenta y cinco (365) días del año, las veinticuatro (24) horas del día, y será responsable por la prestación del servicio, salvo caso fortuito o fuerza mayor.

El Concesionario se obliga a cumplir los parámetros mínimos de calidad previstos en su Título de Concesión y/o los parámetros de calidad que en su caso determine el Instituto Federal de Telecomunicaciones:

A. Televisión Restringida:
   a. La Red Pública de Telecomunicaciones no podrá operar con una capacidad menos de 450 (cuatrocientos cincuenta) MHz.
   b. Cualquier modificación en la programación (número o cambio de las señales contratadas) deberá ser notificada a los suscriptores cuando menos con 10 (diez) días de anticipación.
   c. Deberá dar atención a las fallas dentro de las 24 (veinticuatro) horas hábiles siguientes al reporte de las mismas.

C.3. El Concesionario instalará los Servicios en un plazo máximo de diez (10) días hábiles, en la fecha y en el lugar señalados en el Contrato y/o la Orden de Servicio. El Suscriptor o algún familiar o encargado deberá estar presente y dar acceso al personal del Concesionario (plenamente identificado) para realizar la instalación en la fecha convenida y firmar la hoja de servicio correspondiente, en caso de que nadie se encuentre en la fecha programada, el Concesionario podrá realizar un cobro adicional para programar una nueva cita para realizar la instalación.

C.4. La responsabilidad, derechos y obligaciones derivados del Contrato no podrán ser traspasados a ningún tercero, sin que exista un consentimiento expreso y por escrito

INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES
16 JUN 2015
APROBADO

proveniente de una cesión aceptada por todas las partes. Asimismo, el Servicio se presta para usuarios finales, de manera que queda expresamente prohibido comercializar el Servicio a un tercero.

C.5. En caso de que sea necesario para la prestación del Servicio(s), el Concesionario podrá instalar Equipo(s) de su propiedad, mismos que se darán en comodato al cliente, por lo que, salvo que exista un contrato de compraventa de los Equipos, no se considerará que existe transmisión de los derechos sobre los mismos.

El riesgo de pérdida o daño del Equipo pasará al Suscriptor a partir de su instalación, por lo que, a partir de dicho momento, el Suscriptor queda como Depositario del Equipo, asumiendo las obligaciones que correspondan a tal carácter, sin que le asista ningún derecho de remuneración por el depósito, ni pago alguno bajo cualquier concepto.

En caso de dolo o mal uso de los Servicios y/o Equipos del concesionario, en los que se demuestre un daño en la infraestructura y/o equipos propiedad del Concesionario, el Suscriptor deberá pagar al Concesionario la reparación de los mismos.

El Suscriptor se obliga a permitir el acceso al personal del Concesionario a su domicilio, cuando sea necesario, para realizar pruebas, revisar y/o dar mantenimiento al Equipo y verificar la prestación del Servicio conforme a la legislación aplicable, el Contrato y el presente Código.

C.6. El Suscriptor se compromete a indemnizar, y sacar en paz y a salvo, al Concesionario contra cualquier reclamación por daños y perjuicios que sugieran por el uso indebido de los servicios, o por cualquier acto u omisión del Suscriptor con relación a cualquier servicio prestado por el Concesionario.

C.7. El Concesionario hará todo lo posible por respetar los tiempos y plazos de instalación, reconexión y cualquier orden confirmada, sin embargo, no será responsable por cualquier daño o perjuicio que se pudiera ocasionar por el incumplimiento de una fecha de entrega, ni por daños asociados con la orden, instalación, terminación, mantenimiento o cualquier interrupción que pueda ocurrir en el Servicio, independientemente de su causa. De esta forma, el Concesionario sólo será responsable por las bonificaciones que procedan conforme a la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y al Contrato respectivo.

D. <u>FACTURACIÓN Y APLICACIÓN DE LAS TARIFAS</u>

D.1. La fecha de inicio de cobro de los Servicios será la misma que la fecha de inicio de la prestación de los Servicios, aún y cuando el cliente no los utilice o no esté en posibilidad de utilizarlos. En caso que dicha activación no coincida con el inicio del mes calendario, se facturará parcialmente el primer mes. Los meses subsecuentes se facturarán el primer

ift
INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES
19 JUN 2015
APROBADO

día del mes calendario que corresponda. El último mes, de resultar también parcial, se facturará conjuntamente con el mes que le preceda.

D.2. El Concesionario entregará al Suscriptor cuando este lo solicite, un estado de Cuenta y/o Factura con los datos específicos de los Servicios Contratados, con el desglose de las tarifas, costos y demás conceptos aplicables.

D.3. Las tarifas se cobrarán por mensualidades completas y por anticipado al mes en el que se pretenden recibir los servicios, de conformidad con las tarifas, planes, paquetes, promociones, términos y condiciones vigentes e inscritas en el Registro Público de Concesiones del Instituto Federal de Telecomunicaciones, mismas que podrán ser consultadas en el establecimiento del Concesionario, así como ante la Autoridad responsable.

El pago de las mensualidades será hecho a favor de EL CONCESIONARIO a más tardar el último día hábil del mes anterior al mes en que se pretenda recibir el servicio, contra-entrega de la factura o recibo correspondiente. Dicho pago se hará en el establecimiento del Concesionario o mediante depósito en la cuenta bancaria que designe este último.

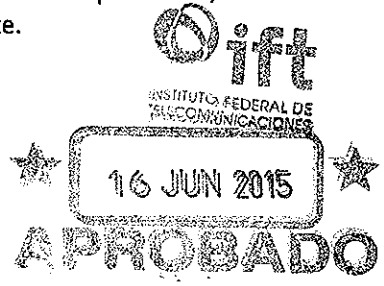
D.4. La facturación de los servicios serán sobre una base mensual, por días completos. Las tarifas se establecerán en moneda nacional y en la factura se desglosará, en su caso, los impuestos respectivos.

D.5. El pago se hará en el establecimiento del Concesionario en efectivo o con tarjeta de crédito o débito, o bien, mediante depósito o transferencia electrónica de conformidad con los medios que el Concesionario ponga a disposición de sus Suscriptores de tiempo en tiempo.

D.6. El Suscriptor será responsable del pago en tiempo de las tarifas y/o cargos correspondientes, aún sin la entrega del Estado de Cuenta, y aun ante el uso indebido del Servicio y/o del Equipo del Concesionario.

El Suscriptor acepta recibir sus Estados de Cuenta en las oficinas del Concesionario cuando lo solicite.

D.7. El Suscriptor podrá solicitar la aclaración de las cantidades señaladas en el Estado de Cuenta y/o factura con antelación a la fecha de vencimiento del pago, comprometiéndose el Concesionario a responder la aclaración en el menor tiempo posible. El Suscriptor, al momento del vencimiento del pago deberá cubrir la cantidad que sí reconoce, en caso de que el monto cuestionado sí proceda deberá cubrir el adeudo pendiente a más tardar a los tres días naturales siguientes de recibir la respuesta del concesionario. En caso de que cualquier reclamación procedente que haya sido cubierta por el Suscriptor, el concesionario realizará el ajuste correspondiente, mismo que se reflejará en la factura correspondiente al siguiente corte.



E. ATENCIÓN AL SUSCRIPTOR

E.1. Los servicios de atención al suscriptor están disponibles las 24 (veinticuatro) horas del día, los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año, en el establecimiento del Concesionario, con domicilio en _____ _____, en el (los) teléfono(s) _____y correo(s) electrónico(s) _____, designados por el Concesionario. Para obtener una respuesta inmediata, el Suscriptor podrá acudir o llamar al establecimiento de los concesionarios en horarios laborales (_____).

A través de estos servicios, se podrán resolver dudas sobre la prestación de los servicios, tarifas, costos, promociones; así como realizar cualquier aclaración sobre la facturación mensual. Además, a través de los mismos se podrá manifestar cualquier inconformidad o reportar cualquier falla y se le podrá dar seguimiento.

E.2. Los reportes en caso de fallas o interrupciones del Servicio se levantarán en las oficinas del Concesionario, o bien, a través de los representantes telefónicos y/o mediante la utilización del correo electrónico asignado para ello, el Suscriptor deberá solicitar un número de folio para dar seguimiento a la reparación de la falla.

E.3. Las quejas serán turnadas al área correspondiente para la aclaración, conciliación o reparaciones necesarias en caso de fallas, de conformidad con los mecanismos y plazos autorizados por la Autoridad de la materia. El Concesionario dará respuesta al Suscriptor en un plazo de 24 (veinticuatro) horas hábiles, y deberá reparar cualquier falla de conformidad a lo planteado en el Contrato y/o presente Código de Prácticas Comerciales, y/o, en su caso, explicará al Suscriptor la forma de proceder para resolver la reclamación o queja. En caso de que la interrupción de los servicios sea mayor a la establecida en el contrato y en la Ley aplicable, se otorgará la bonificación del 20% del monto correspondiente al periodo de afectación, misma que se aplicará al pago mensual siguiente.

F. CAMBIOS A LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

F.1. El Concesionario podrá prestar servicios adicionales previa autorización del Instituto Federal de Telecomunicaciones. El Concesionario dará a conocer, en su establecimiento, el (los) Servicio(s) que preste, el área de cobertura, los términos y condiciones, capacidad y características mínimas de los equipos terminales del Suscriptor y alcance de los Servicios.

F.2. El Suscriptor podrá solicitar el cambio de domicilio y/o la reconexión de los servicios siempre que se encuentre al corriente de sus pagos. El cambio de domicilio estará sujeto

IFT
INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES
16 JUN 2015
APROBADO

a la cobertura y/o alcance de los Servicios del Concesionario, mismo que se realizará en plazo máximo de 10 (diez) días naturales de la solicitud correspondiente, previa entrega de un comprobante de domicilio (con vigencia máxima de dos meses), copia del último recibo o estado de cuenta pagado y previo al pago de la tarifa correspondiente.

F.3. El Suscriptor podrá ceder sus derechos siempre y cuando esté al corriente de sus pagos, previa aceptación del cesionario respecto de los derechos, obligaciones y responsabilidades, quien a su vez deberá firmar el Contrato de adhesión vigente al momento de la cesión. En caso de que la cesión implique un cambio de domicilio, se deberá cubrir la tarifa correspondiente a dicha modificación.

G. SUSPENSIÓN Y TERMINACIÓN DE LOS SERVICIOS

G.1. El Concesionario podrá suspender el (los) Servicio(s) si el Suscriptor no paga la totalidad del Estado de Cuenta al momento de su vencimiento. La suspensión del Servicio no implica la cancelación de los Servicios, ni la condonación de la deuda pendiente, por lo que el Concesionario se reserva para realizar el cobro de los adeudos por cualquier medio que se juzgue conveniente. El Suscriptor será responsable de cualquier gasto en el que se incurra a causa del cobro de los adeudos vencidos.

G.2. Otras causas de suspensión parcial o total podrán consistir en (1)el uso indebido del Servicio y/o Equipo instalado; (2)por mandamiento de autoridad competente, judicial o administrativa; y/o, (3) por impedir al Concesionario o a las autoridades realizar las labores de supervisión, mantenimiento o reparación del Servicio y/o Equipo propiedad del Concesionario.

G.3. El Suscriptor podrá dar por terminado cualquiera de los Servicios contratados, previa entrega de los Equipos que, en su caso, se hayan dado en comodato. El Suscriptor deberá devolver los Equipos en las mismas condiciones en que lo recibió, salvo el deterioro por el uso habitual. De esta forma, acepta que el Concesionario podrá probar los equipos devueltos para verificar su correcto funcionamiento, en caso contrario, el Suscriptor asume la responsabilidad de cubrir el costo del Equipo previo a la cancelación del Servicio(s), o de lo contrario, se hará efectivo el pagaré adjunto al Contrato respectivo.

La cancelación de los Servicios no exime al Suscriptor del pago de los adeudos en los que hubiera incurrido durante la prestación de los Servicios.

G.4. El Concesionario no será responsable de la interrupción de los Servicios que se derive de caso fortuito o fuerza mayor, salvo si la interrupción excede de las veinticuatro (24) horas consecutivas contadas a partir del momento en que el Suscriptor levante el reporte respectivo, situación en la que se aplicarán las bonificaciones previstas en la Ley de la materia. Tampoco será responsable cuando la interrupción del mismo derive del mal uso

INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES
16 JUN 2015
APROBADO

del Servicio y/o del Equipo por parte del Suscriptor o cuándo este no permita la realización de las labores de mantenimiento y/o reparación del Equipo proporcionado.

H. CONFIDENCIALIDAD

H.1. Ambas partes se obligan a conservar toda la información y documentación que intercambien en virtud del cumplimiento y ejecución del Contrato de Adhesión como estrictamente confidencial, durante la vigencia del Contrato más cinco (5) años, contados a partir de la fecha de terminación o rescisión del mismo; excepto si la misma es solicitada por autoridad judicial o administrativa competente, en cuyo caso, la parte que haya recibido el requerimiento respectivo deberá notificar del mismo, en forma inmediata, a la parte a la que pertenezca tal información y/o documentación. Cualquiera de las partes sólo podrá utilizar la información confidencial mediante consentiemiento previo y por escrito del titular de la información.

H.2. Por lo que hace a la información personal del Suscriptor, el Concesionario acepta y reconoce expresamente que los datos personales del mismo serán protegidos y tratados de conformidad con lo que establece y regula la Ley Federal de Protección de Datos Personales. Así, toda la información y datos personales que el Concesionario recabe para la prestación de los servicios se guardarán con absoluta confidencialidad, y sólo podrán ser revelados cuando una autoridad judicial competente requiera la información.

ift
INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES
16 JUN 2015
APROBADO