



## **Código de Prácticas Comerciales**

**INDICE**

1. ACRÓNIMOS Y DEFINICIONES.
2. COBERTURA.
3. CONTRATACIÓN E INSTALACIÓN DE SERVICIOS
4. SERVICIOS CABLECOM
5. SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
6. ESTADO DE CUENTA
7. CRÉDITO Y COBRANZA
8. FORMAS DE PAGO
9. BONIFICACIONES
10. ATENCIÓN A CLIENTES
11. PORTABILIDAD

## 1. Acrónimos y definiciones.

A continuación se detallan los acrónimos y definiciones que se utilizarán en el código de prácticas comerciales de la concesionaria a quien en adelante se le denominará "CABLECOM":

- **Instalación:** Se refiere a la implementación y adecuación de infraestructura que se realiza por personal capacitado de la Concesionaria CABLECOM, con el objetivo de proveer servicios a los usuarios.
- **Servicios:** Se refiere a los productos que ofrece CABLECOM a los usuarios tales como: El servicio de televisión por cable, y/o Transmisión Bidireccional de Datos (Internet) y/o telefonía local.
- **Televisión por cable:** Servicio de televisión restringida a través de redes cableadas.
- **Internet:** Servicio de transmisión bidireccional de datos: aquél por medio del cual se proporciona la transferencia bidireccional de información en tiempo real, distinta de tráfico público conmutado, entre equipos terminales de usuarios, sin que dicha transferencia tenga efecto en el formato, contenido, código, protocolo o aspectos similares de la información transmitida.
- **Telefonía Fija:** Es el servicio final de telecomunicaciones por medio del cual, se proporciona la capacidad completa para la comunicación de voz entre usuarios, incluida la conducción de señales entre puntos terminales de conexión.
- **Paquetes:** Son paquetes compuestos por 2 ó 3 servicios, basados en: Televisión por Cable, Internet y/o Telefonía.
- **Áreas con Servicio:** Se refiere a las zonas donde CABLECOM cuenta con posibilidad de proveer servicio.
- **Sucursal:** Son los establecimientos que CABLECOM pone a disposición de sus clientes.
- **Contrato:** Se refiere al convenio que celebran el Usuario y CABLECOM, mismo que se ha sometido a autorización por las autoridades competentes.
- **Equipo y/o Aparato:** Aparato Terminal de Telefonía, Decodificador o Modem, que son necesarios para la prestación del servicio.
- **El Que Llama Paga:** Marcación por parte de un Usuario en la que debe cubrir el importe de la llamada sin cargos para el destinatario de una red móvil.

ABD: \_Administrador de Base de Datos para Portabilidad

## 2. Cobertura

Es la demarcación geográfica en la que CABLECOM puede proveer los servicios de telecomunicaciones que tiene autorizados al amparo de la concesión de la que es titular, y de acuerdo a la capacidad técnica de la red pública de telecomunicaciones con la que cuente en tal cobertura.

## 3. Contratación e Instalación de Servicios

### 3.1. Requisitos.

- Firma del contrato indicando el o los servicios paquetes y promociones de su elección, dichos paquetes y promociones los podrá consultar en la página [www.cablecom.com.mx](http://www.cablecom.com.mx)
- Autorización por parte del cliente para realizar instalaciones dentro y fuera de su domicilio.
- Comprobante de domicilio (no mayor a dos meses).
- Copia de Identificación oficial (IFE o pasaporte).
- Autorización otorgada por el cliente, para llevar a cabo investigaciones sobre su comportamiento crediticio ante las sociedades de información crediticia (buro de crédito y/o círculo de crédito), otorgada conforme a la Ley Federal de Protección de Datos Personales y su Reglamento.
- Firma de contrato en el que se especifica si los equipos son en venta, arrendamiento o en comodato. En el caso de equipos recibidos por el usuario en arrendamiento o comodato, firma del pagaré por la cantidad que ampare la asignación de los equipos.
- Pagar el cargo de instalación al momento de la contratación; dicho cargo se reflejará en el primer Estado de Cuenta del Suscriptor.

### 3.2. Contrato.

Es el acuerdo escrito entre CABLECOM y sus clientes en el cual se establecen los términos y condiciones de prestación del o los servicios, así como los derechos y obligaciones que adquieren las partes. CABLECOM guardará absoluta confidencialidad respecto a la información general y particular de cada cliente en relación a sus datos personales, excepto en aquellos casos que la autoridad competente bajo autorización judicial así lo requiera. En tal virtud, ninguna información de los usuarios o suscriptores es pública.

Los datos personales del usuario que sean recabados por CABLECOM para la prestación de el o los servicios contratados, serán tratados en términos del Aviso de Privacidad, mismo que puede ser consultado en la página [www.cablecom.com.mx](http://www.cablecom.com.mx); autorizando en tal virtud su tratamiento como ahí se indica, así como autorizando expresamente su uso con el fin de informar al usuario sobre campañas promocionales, publicitarias y/o de prospección comercial.

### 3.3. Equipos.

Aparato telefónico, modem inalámbrico o decodificador de señales de: Televisión, Internet y/o Telefonía.

### 3.4. Pagaré.

Título de crédito suscrito por el usuario que contiene la obligación de pago por una cantidad expresa, que ha de hacerse efectiva a tiempo determinado. Este pagaré será suscrito por el usuario a favor de CABLECOM, si así se requiriera en el caso de que los equipos sean ofrecidos en COMODATO y podrá hacerse efectivo en el caso de la terminación de los contratos sin que se lograra la devolución de los equipos dados en comodato con el desgaste natural de los mismos, en buen estado y en funcionamiento.

### 3.5. Instalación.

En la fecha pactada en común acuerdo con el suscriptor, acudirá un instalador al domicilio del cliente para instalar y dejar operando los servicios contratados.

Para la realización de lo anterior, así como de cualquier visita para reparación o atención al cliente los técnicos capacitados, deberán identificarse plenamente con el usuario, mostrando copia del contrato de los servicios y/o de la orden de instalación y activación o reparación, respectivas. No se requiere que sea personalmente el usuario contratante quien esté presente, ya que puede realizarse con algún familiar o persona que se encuentre en el domicilio, quien en su caso, autorizará y otorgará el acceso a dicho personal técnico y deberá de firmar en lugar del suscriptor en su caso, la hoja de servicio de conformidad.

## 4. Servicios Cablecom.

Televisión, Internet y/o telefonía Los servicios ofrecidos por Cablecom, dependen de la capacidad técnica, así como de los servicios autorizados en la concesión.

- **Televisión restringida:** Es el conjunto de canales de audio y video asociado que Cablecom distribuye al Suscriptor, de manera continua, a cambio de una contraprestación, el cual puede ser análogo o digital.
- **Internet:** Es aquel que permite al Suscriptor navegar en Internet. El servicio será prestado bajo la modalidad elegida por el Suscriptor. Las velocidades pueden estar sujetas a disponibilidad y a capacidad de transmisión dependiendo para cada población, así como a las aprobaciones de las Autoridades Legales y Reguladoras correspondientes. Asimismo, estarán sujetas al área de cobertura que el propio título de concesión de Cablecom indica.
- **Telefonía:** Es el servicio que proporciona la capacidad de comunicación de voz entre usuarios con equipos terminales que tienen una ubicación geográfica determinada, mediante la conducción de tráfico telefónico público conmutado.

Servicios Incluidos en la contratación del servicio de telefonía.

- Bloqueo de Llamadas.- Bloqueo de números seleccionados, para impedir realizar llamadas
- Desvío de Llamadas- Desvío de llamadas entrantes a otro número telefónico, cuando la línea telefónica se encuentra ocupada.
- Desvío de Llamadas Incondicional.- Desvío de todas las llamadas entrantes a otro número telefónico de elección.

- Conferencia Tripartita.- Se puede hablar hasta con 2 personas a la vez.
  - Desvío de Llamadas en no contestación.- Desvío de todas las llamadas entrantes a otro número telefónico cuando no se conteste la línea telefónica.
  - Desvío de Llamadas en Ocupado.- Desvío de llamadas entrantes a otro número telefónico, cuando la línea telefónica se encuentra ocupada.
  - Identificador de Llamadas.- Ver en la pantalla del teléfono el número telefónico de la persona que está llamado, la fecha y la hora, antes de contestar la llamada.
  - Llamada en Espera.- Se puede contestar una nueva llamada sin necesidad de colgar la llamada en curso.
  - Marcado Rápido.- Grabar números frecuentes.
  - Multiconferencia.- Se puede hablar hasta con cuatro personas a la vez. El servicio se activa al momento de contratar.
  - Regreso de Llamada.- El servicio de Regreso de Llamada te dice cuál fue su última llamada y lo comunicará automáticamente.
  - Remarcación numero ocupado.- Si una llamada da tono de ocupado, podrá comunicarse al mismo número sin tener que marcar nuevamente cuando este se desocupe.
  - Remarcado Automático.- Con una tecla se marca el último número al que se llamó.
- **Servicios Adicionales**
    - Pago por Evento. Consistente en: Modalidad de pago, en la que el cliente paga por eventos individuales que desea ver. Éstos pueden ser eventos deportivos, películas recién estrenadas, conciertos musicales, etc. Servicios; Residenciales “Alo!”, Residenciales “ILI” y Servicios “PYME.
    - DVR. Consistente en: Dispositivo interactivo de grabación de televisión y video en formato digital.
    - Extensiones. En términos del registro tarifario correspondiente.

## 5. Servicios Administrativos.

### 5.1. Cambio de domicilio o cambio de ubicación de los equipos al interior del domicilio del cliente, cambio de la modalidad de los servicios, modificación de paquetes contratados, requisitos:

- Llenar formato.
- Presentar identificación oficial (vigente) del titular.
- Comprobante de domicilio a nombre del titular.

En el caso de modificación de servicios o contratación de pagos por evento, el pago del Estado de Cuenta en el que se reflejen dichas contrataciones hará prueba plena de la solicitud y aceptación por parte del suscriptor, al igual que el transcurso de 30 (Treinta) días naturales sin que exista manifestación en contrario por parte del cliente o reclamación sobre el cargo reflejado

### 5.2. Cesión de derechos, requisitos:

- Llenar formato.
- Presentar identificación oficial del titular.
- Presentar identificación oficial del cesionario.
- Comprobante de domicilio del titular y del cesionario.
- No tener adeudos al día de la cesión de derechos.
- Presentarse titular y cesionario para firmar la documentación pertinente.

### 5.3. Reclamaciones y Quejas

Presentarse en las oficinas de CABLECOM o vía telefónica en los centros de atención telefónica que labora las\_24 (veinticuatro) horas del día; y manifestar su inconformidad al respecto, la cual será turnada al área correspondiente para la aclaración pertinente. CABLECOM tendrá un plazo determinado, según el servicio de que se trate (Televisión 8 horas hábiles, Internet 12 horas, telefonía 8 horas hábiles) para dar respuesta al cliente con respecto a su queja mediante la reparación de la red o la reparación de cualquier falla en el servicio según se trate, en la cual se le explicará la forma de proceder en caso de que su reclamación o queja proceda, en caso contrario se dan los argumentos necesarios al cliente para que quede satisfecho y se cierra la reclamación o queja, considerando de igual forma que CABLECOM, de acuerdo a las obligaciones establecidas en el Contrato de Prestación de Servicios, el presente Código y las obligaciones establecidas en las leyes y su Título de Concesión, bonificará a sus usuarios la parte de la cuota correspondiente al tiempo que dure la interrupción el servicio de que se trate aun cuando la suspensión se deba a casos fortuitos o de fuerza mayor y sin perjuicio de cualquier sanción administrativa que corresponda.

### 5.4. Cancelación de Servicio por parte del cliente. Requisitos:

En caso de requerir la cancelación de sus servicios el cliente debe acudir a una de las sucursales de CABLECOM en la localidad donde se presta el servicio y solicitar la cancelación de sus servicios.

Los siguientes requisitos son indispensables:

1. Estar al corriente en sus pagos.
2. Entregar el o los equipos dados en comodato.
3. Realizar el pago de servicios efectivamente prestados a la fecha de cancelación; no obstante, que aún no se hubieran reflejado en el estado de cuenta correspondiente.
4. Realizar el pago de penalización en caso de contar con un plazo forzoso.
5. Presentar identificación oficial en caso de persona física o acta constitutiva y poder notarial en caso de persona moral.

## 6. Estado de Cuenta

### 6.1. Ciclos de cobro

Los ciclos de cobro son de 30 días naturales, o menos según la fecha de contratación del servicio en función de los días transcurridos del mes a considerar, en el cual el cliente va a ver reflejado los cargos por concepto de rentas (TV, INTERNET y TELEFONIA), llamadas telefónicas y/o servicios adicionales contratados, que haya realizado en el mes.

### 6.2. Estado de Cuenta

Es un documento en el cual se especifica:

- Cada uno de los cargos a los clientes de forma detallada.
- El saldo anterior.
- Los pagos realizados en el mes.
- Total a pagar
- Importe de las rentas con su periodo de cobro (TV, INTERNET, TELEFONIA y servicios adicionales).
- Detalle de Llamadas de Celular.
- Detalle de Llamadas de Larga Distancia Internacional.
- Detalle de Llamadas Locales.
- Detalle de cargos extras.
- Descuentos por servicios empaquetados.

### 6.3. Aclaraciones de Facturación no reconocida

En el caso que los cargos en la factura o estado de cuenta no sean reconocidos por el cliente, este último podrá levantar una aclaración vía telefónica en el Call Center de CABLECOM que labora las\_24 (veinticuatro) horas del día a través de los números de atención o en su defecto acudir a cualquiera de las sucursales establecidas por CABLECOM en las localidades en las que presta el o los servicios.

En el entendido, de que en el caso de que el origen del cargo no sea el correcto se aplicara un ajuste o bonificación, dándole al cliente la explicación pertinente que haya arrojado la investigación.

**6.4. Factura Fiscal**

Previo liquidación total del total del estado de cuenta por parte del usuario, CABLECOM emitirá en sus sucursales la o las factura(s) correspondiente(s) con los requisitos fiscales que establezca la legislación vigente.

**6.5. Tarifas**

Se refiere a las cuotas y costos aplicables a los servicios que ofrece CABLECOM a sus clientes, dichas tarifas son previamente registradas ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones. En las cuotas registradas se detallan todos los planes tarifarios con el precio de sus rentas así como el cobro de excedentes por concepto de llamadas telefónicas y/o servicios adicionales.

**6.6. Envío del Estado de Cuenta**

CABLECOM genera los estados de cuenta de sus clientes en sus instalaciones, los cuales son impresos y enviados por correo electrónico o a través de mensajería externa contratada para tal efecto o bien disponibles en el portal [www.cablecom.com.mx](http://www.cablecom.com.mx)

**7. Crédito y Cobranza****7.1. Límite de Crédito**

Es la cantidad estimada por el área de Crédito de CABLECOM, en la cual se establece el parámetro monetario que un cliente puede llegar a adeudar en un periodo de facturación determinado, este límite de crédito no exime a los clientes del pago de este adeudo. Este parámetro puede estar sujeto a modificación por parte de CABLECOM, y para su obtención y modificación se considera la valuación de los consumos, las rentas de sus paquetes y el historial de pagos del cliente entre otros indicadores. En el caso de aquellos clientes que sus consumos excedan el 100% del límite de crédito, CABLECOM podrán suspenderles el servicio, reanudándolo una vez que se encuentre debidamente liquidado el adeudo.

Dicho Límite de Crédito podrá ser incrementado o reducido por CABLECOM de acuerdo al análisis crediticio, a la valuación de sus consumos y manejo de cuenta, que CABLECOM efectúe. El límite de consumo aproximado que le corresponde no determina el monto de su facturación, por lo que esta puede ser mayor a dicho límite de consumo aproximado.

Previo comunicación al usuario, CABLECOM podrá modificar el Límite de Crédito y/o informar al cliente que este cerca de rebasar su límite de consumo, solicitándole al cliente un pago parcial aun y cuando no haya recibido su Factura y/o no haya terminado su ciclo de facturación, con la intención de no afectar al usuario en la prestación de el o los servicios contratados.

**7.2. Suspensión de Servicio por cobranza**

Facultad que tiene CABLECOM para suspender al cliente la prestación de él o los servicios contratados. Esta suspensión se hace bajo los siguientes supuestos:

- Por no cubrir los adeudos mencionados en el estado de cuenta en su fecha límite de pago.
- Por exceder el límite de crédito establecido para cada cliente.
- Por hacer un uso indebido o ilícito de los servicios prestados y pactados en el contrato.

**7.3 Cargo por reconexión y/o administrativo**

CABLECOM se reserva el cobro de reactivación del servicio contratado por los clientes debido a causas de suspensión de servicio por cobranza, de conformidad con las tarifas registradas para tal efecto ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

#### 7.4. Desconexión de Servicio

CABLECOM podrá desconectar el servicio, sin responsabilidad y/o pena alguna de su parte en los siguientes casos:

- A. Cuando el Cliente no liquide cualquiera de los adeudos antes de la fecha límite de pago y/o no esté al corriente en el pago de los servicios.
- B. Por el uso indebido del Equipo de Acceso y/o instalar equipo y/o accesorios no autorizados
- C. Por orden de Autoridad competente, que lo determine o lo establezca o derivado del uso incorrecto o de la violación a las disposiciones aplicables en la legislación mexicana.
- D. Cuando el cliente no permita a CABLECOM realizar labores de supervisión, cambio, actualización, mantenimiento y reparación del servicio.
- E. Por falsedad de las declaraciones o datos proporcionados por el cliente a CABLECOM.
- F. Cuando el cliente contrate servicios ilimitados y los destine para revenderlos o utilizarlos como Centro de Contacto (Call Center) o para realizar llamadas en forma masiva y no cuente con autorización de CABLECOM.
- G. Cuando el cliente utilice los servicios para comercializar servicios de Telecomunicaciones sin contar con permiso de la autoridad competente.

#### 7.5 Reporte de Clientes a Sociedades de Información Crediticia (SIC)

- a. CABLECOM podrá reportar el 100% de su base de Clientes (Internet, TV, Telefonía) a las Sociedades de Información Crediticia que considere pertinente; este reporte sirve a los clientes como auxiliar para la obtención de créditos, el manejo del historial crediticio podrá ser positivo o negativo dependiendo del cumplimiento o no de las obligaciones y de la oportunidad con la que el cliente realice sus pagos.
- b. El cliente podrá impugnar la información que CABLECOM reporte en su Historial Crediticio, apegándose a las condiciones estipuladas por cada SIC.

#### 8. Formas de pago

Los clientes podrán efectuar el pago de su estado de cuenta o factura mediante las siguientes modalidades y en su caso en las instituciones bancarias con las cuales CABLECOM haya celebrado previamente convenio para tales efectos:

- Pago en efectivo. Se podrá realizar en cualquiera de las sucursales de su localidad.
- Pago con cheque nominativo. Se podrá realizar en cualquiera de las sucursales distribuidas en las diferentes plazas de la república mexicana. El pago en cheque se aceptará salvo buen cobro. A falta de fondos, el cliente se obliga a pagar a CABLECOM los gastos y comisiones que la institución bancaria cobre por este concepto más las penalizaciones estipuladas para tal efecto.
- Con cargo a Tarjeta de Crédito (domiciliación de pago). Para este punto el cliente debe autorizar en forma expresa y por escrito dicha forma de pago y mencionando el número de tarjeta de crédito así como la sucursal bancaria para efectuar dicho cargo. En caso de cambiar esta modalidad de pago el cliente deberá entregar por escrito el cambio de modalidad y el cambio de cargo a otra tarjeta de crédito. El cliente con su firma en el contrato seleccionando esta forma de pago, autorizará a CABLECOM y a la institución emisora de la tarjeta o cuenta a realizar el cargo automático en su cuenta y a aceptarlo respectivamente.
- Tarjeta de Crédito en Sucursales Cablecom.
- Tarjeta de Crédito en el Centro de Contacto.
- Tiendas de conveniencia con las que CABLECOM tenga convenio previo para efectos de la cobranza de sus servicios.
- Bancos con los que CABLECOM tenga convenio previo para efectos de la cobranza de sus servicios.
- A través del portal de Internet de CABLECOM.



**9. Bonificaciones**

CABLECOM será responsable por fallas o suspensión de los Servicios en términos del Título de Concesión, el Contrato de Prestación de Servicios y/o la legislación vigente.

Sin perjuicio de lo anterior, CABLECOM será responsable de la prestación de los Servicios, así como de todas y cada una de las fallas en los mismos, únicamente hasta el punto de demarcación que será hasta los equipos entregados para el funcionamiento de los Servicios de CABLECOM, para lo cual, en su caso, realizará a favor del Suscriptor, las bonificaciones correspondientes, en términos del Título de Concesión, el Contrato de Prestación de Servicios y/o la legislación vigente.

**10. Atención a Clientes**

Sucursales CABLECOM.

Centro de Contacto (Call Center) que labora las\_24 (veinticuatro) horas del día, bajo el número 01 800 030 3000.

**11. Portabilidad**

Se entiende por portabilidad, el derecho que tiene un cliente de llevarse el número telefónico con otro proveedor que le ofrezca el servicio de telefonía.

Los requisitos para portar un número están disponibles en portal [www.cablcom.com.mx](http://www.cablcom.com.mx)

\*\*\*\*\*