

Ciudad de México, a 15 de mayo del 2019.

Exp. 02/1660

**ASUNTO:** Modificación Código de Prácticas Comerciales.

**Director de Regulación en Materia de Usuarios  
Instituto Federal de Telecomunicaciones  
PRESENTE**

El que suscribe **Lic. José Antonio Chavero Sousa** concesionario de una Red Pública de Telecomunicaciones para prestar el servicio de Televisión por Cable en la localidad de **San Juan del Río, Municipio de San Juan del Río, Querétaro**, y con domicilio para oír y recibir notificaciones en la calle Cincinnati No. 81 despacho 202, Colonia Nochebuena, Delgación Benito Juárez, C.P. 03720, Ciudad de México, teléfonos 55 98 2106 y 56 15 2206 y para oír las y recibirlas a Iliana García García, Daniel Ramos Noverón, Daniela García Nocetti y Marco Antonio D. Hernández Ramírez, y como dirección de correo electrónico para recibir las mismas: [promocionyasesoria@yahoo.com](mailto:promocionyasesoria@yahoo.com). Ante usted, con el debido respeto, comparezco y expongo

Por este conducto y en cumplimiento a las obligaciones establecidas en el título de concesión, **Condición 2.5., Código de Prácticas Comerciales** y demás disposiciones legales aplicables en la materia, me permito adjuntar un nuevo Código de Prácticas Comerciales con modificaciones realizadas a la fecha.

Sin otro particular y para cualquier aclaración sobre el particular quedo de usted.

Atentamente



Lic. José Antonio Chavero Sousa

RECIBIDO  
OFICINA DE DIRECCIÓN  
GENERAL DE REGULACIÓN

2019 MAY 16 PM 1 21

INSTITUTO FEDERAL DE  
TELECOMUNICACIONES

020474

CCP. Dirección General de Supervisión. -Lic. Luis Gerardo Canchola Rocha.

# Código de Prácticas Comerciales

## Concesión

Localidad San Juan del Río, Estado de Querétaro

### ÍNDICE

#### I.-INTRODUCCION

- A).-Objeto del código de prácticas comerciales.
- B).-Concesión otorgada al C. Jose Antonio Chavero Sousa
- C).-Servicios que proporciona la red. Televisión restringida y transmisión bidireccional de datos
- D).-Descripción del servicio de televisión restringida.
- E).-Descripción del servicio de transmisión bidireccional de datos, (acceso a internet).
- F).-Equipo requerido del servicio de transmisión bidireccional de datos, (acceso a internet).
- G).-Clave del servicio de transmisión bidireccional de datos (acceso a internet).
- H).-Cobertura de los servicios.

#### II-CONDICIONES COMERCIALES

- A).-Contrato de prestación de servicios aprobado por PROFECO, con registro num.**063-2019**
- B).-Costo de los servicios.
- C).-Facturación, con desglose de servicios, forma de pago y procedimiento de Cobranza.
- D).-Vigencia de contrato de prestación de servicios.
- E).-Procedimiento en caso de cambio de paquete o servicio.
- F).-Otorgamiento de garantías.
- G).-Política de uso del servicio de acceso a Internet.
  - Contenido de los sitios de Internet.
  - Uso del Servicio de Acceso a Internet.
  - Conductas prohibidas.
- H).-Niveles y compromisos de calidad de los servicios.
- I).-Causas de terminación o cancelación del contrato de prestación de servicios. (Políticas).
- J).-Servicios administrativos.
  - Cambio de domicilio.
  - Cambio de modalidad de servicio.
  - Cancelación del servicio.
- K).-Suspensión del servicio.
- L).-Reparación al equipo e instalaciones.
- M).-Política de confidencialidad.
- N).-Procedimiento para la atención a usuarios del servicio de televisión restringida y/o de transmisión bidireccional de datos, (acceso a Internet).
- Ñ).-Ubicación, teléfonos, página web, correo electrónico, horarios de atención.
- O).- Promociones de los servicios.
- P).- Procedimiento de cancelaciones.

- Q)-Procedimiento de mediación en caso de controversias.
- R).-Procedimiento de aclaraciones.
- S).- Proceso para la instalación y activación del servicio.

### **III.-TARIFAS APLICABLES A LOS SERVICIOS**

#### **IV.-QUEJAS**

Procedimiento para reporte de quejas, fallas, bonificaciones, reembolsos, reemplazo de equipos. Plazos máximos de los procedimientos de solución de aclaraciones, quejas, reparaciones y bonificaciones.

## INDICE

### I.-INTRODUCCION.

#### A).- Objeto del presente código de prácticas comerciales.

El objeto del presente código de prácticas comerciales, es hacer del conocimiento de los usuarios la forma y condiciones en que serán prestados los servicios de televisión restringida y de transmisión bidireccional de datos, (acceso a Internet), las prácticas comerciales para la contratación de dichos servicios, así como los procedimientos de quejas y la atención a los usuarios.

Por lo anterior, el presente código de prácticas comerciales, una vez aprobado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones, estará a disposición de los suscriptores en las oficinas comerciales, ubicados en Mercedes Camacho No 268 Local 12 , Col San Cayetano, San Juan del Rio, Estado de Querétaro.y en página web: <http://www.fibratv.com.mx>

#### B).-Concesión otorgada a favor de Jose Antonio Chavero Sousa

**C.-Servicios que proporciona la red.-** Televisión restringida y transmisión bidireccional de datos, (acceso a internet).

En lo sucesivo "**LA CONCESIONARIA**", es titular de una concesión de una red pública de telecomunicaciones otorgada por el Instituto Federal de Telecomunicaciones con fecha 08 de marzo de 2011, para prestar servicios públicos de telecomunicaciones y radiodifusión, en este caso específico, para prestar el **Servicio de Televisión Restringida y Transmisión Bidireccional de datos (acceso a Internet)**, en la población de Localidad San Juan del Rio, Estado de Querétaro inscrita en el Instituto Federal de Telecomunicaciones con el registro de folio 2.1.203.-2233

#### D).-Descripción del servicio de televisión por restringida.

El Reglamento del Servicio de Televisión Restringida, determina este servicio como aquel en el que, mediante un contrato y el pago periódico de una cantidad preestablecida y revisable, se hacen llegar la transmisión y recepción de las señales de televisión a los suscriptores, se realiza a través de red de fibra óptica y/ o de antenas trasmisoras terrenas.

Equipo requerido del Servicio de Televisión Restringida es el siguiente:

Equipo de recepción y retransmisión de señales de televisión. **"LA CONCESIONARIA"**, cuenta con las instalaciones de recepción vía satélite de señales de televisión para ser retransmitidas al suscriptor mediante su red de distribución de fibra óptica (decodificadores, encoders, emr, antenas parabólicas, etc.).

Equipo ONU. El equipo ONU **"EL SUScriptor"** es un aparato que permite recibir la señal de televisión, el cual recibe la señal mediante acometida de fibra óptica que proporcionará **"LA CONCESIONARIA"**, una vez celebrado entre las partes el contrato de prestación de servicios correspondiente.

Decodificador. En el caso de que **"EL SUScriptor"** contrate las señales de televisión comprendidas en el paquete básico, **"LA CONCESIONARIA"**, le proporcionará al suscriptor el decodificador necesario para recibir en su aparato televisor señales, **"en Comodato"** por lo cual **"EL SUScriptor"** se compromete a la guarda, custodia y conservación de lo(s) equipo(s), durante todo el tiempo que se encuentre en su poder y hasta el momento en que el equipo sea recibido de conformidad por **"LA CONCESIONARIA"** a la terminación del contrato.

#### **E).- Descripción del servicio de transmisión bidireccional de datos, (acceso a internet).-**

Consiste en permitir a los suscriptores el acceso vía electrónica (en línea) a la red de **"LA CONCESIONARIA"** y de ahí a la red mundial de Internet de conformidad con la velocidad acordada entre **"EL SUScriptor"** Y **"LA CONCESIONARIA"** mediante contrato y el pago periódico de una cantidad establecida y registrada previamente ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

#### **F).- Equipo requerido del servicio de transmisión bidireccional de datos, (acceso a internet)**

**"LA CONCESIONARIA"**, cuenta con la infraestructura de fibra óptica, onu's, ruteadores, transmisores ópticos, programas de cómputo y demás equipo y elementos que permiten a los suscriptores vía electrónica el envío y recepción de datos, así como el acceso vía electrónica en línea a su red y de ahí a la red mundial de internet.

ONU.-El servicio de acceso a internet se presta mediante una ONU, cuya instalación resulta necesaria e indispensable para la prestación de dicho servicio. Para tales efectos, **"LA CONCESIONARIA"**, entregará en comodato al suscriptor la ONU y el equipo accesorio que permitirá estar en condiciones de prestar y recibir el servicio de acceso a internet, para lo cual **"EL SUScriptor"**, deberá establecer un depósito en garantía en efectivo ante **"LA CONCESIONARIA"**, el número de serie que se identificará a la ONU y al equipo accesorio, serán descritos en el contrato de prestación de servicios correspondiente.

**Requerimientos técnicos.-** **"EL SUScriptor"**, deberá contar con equipo de cómputo (hardware), accesorios y programas (software) que reúnan los requerimientos técnicos mínimos para la prestación del servicio de acceso a internet, mismos que deberá adquirir por cuenta propia, sin responsabilidad alguna para **"LA CONCESIONARIA"**. Se entiende como requerimientos técnicos mínimos del equipo los siguientes: Procesador de velocidad de 166MHz

superior, Unidad de CD ROM, Memoria RAM de 32 MB o superior, Windows 98 o superior, como el XP, Navegador Internet, (Internet Explorer Netscape, etc. Espacio disponible en Disco Duro de 500 MB y tarjeta de red 10/100 para equipos de escritorio(en paquetes menores a 50 Mb), tarjeta de red 100/1000 para equipos de escritorio(en paquetes superiores a 51 Mb) o tarjeta de red PCMCIA 10/100 para equipos laptop(en paquetes menores a 50 Mb), tarjeta de red 100/1000 para equipos de laptop(en paquetes superiores a 51 Mb) previamente instalados y funcionando correctamente.

**G).- Clave de acceso del servicio de acceso a internet.**-El **"EL SUSCRIPTOR"** tendrá una clave de acceso (password), que será la llave de seguridad secreta para hacer uso del servicio de transmisión bidireccional y datos (acceso internet). Es de exclusiva responsabilidad de **"EL SUSCRIPTOR"** el cuidar y mantener la confidencialidad de su clave de acceso.

**H).- Cobertura de los servicios.**

La cobertura de los servicios es el área geográfica concesionada: **Localidad San Juan del Rio, Estado de Querétaro.**

## **II.-CONDICIONES COMERCIALES**

**A).-Contrato de prestación de servicios aprobado por la PROFECO**

A fin de que **"EL SUSCRIPTOR"** este en posibilidad de recibir el servicio de televisión restringida, y en su caso de transmisión bidireccional de datos (acceso Internet), será necesario la celebración del contrato de prestación de servicios correspondientes mismo que se encuentran autorizado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones y la Procuraduría Federal del Consumidor, (PROFECO), **mediante registro 063-2019**

**B).-Costo de servicios.**

**"LA CONCESIONARIA"**, registrará de maneras electrónica ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones los montos de las tarifas por concepto de los servicios que ofrezca al suscriptor, con cuando menos 15 días naturales antes de su entrada en vigor, y mantendrá a disposición del público en general en sus oficinas comerciales y en la página Web, las constancias de registro de las tarifas correspondientes emitidas por dicha autoridad, mismas que podrán ser consultadas en la página del Instituto Federal de Telecomunicaciones **www.ift.org.mx.**

**"EL SUSCRIPTOR"** pagará a **"LA CONCESIONARIA"** las cuotas de inscripción y tarifas mensuales vigentes correspondientes a los servicios contratados, dependiendo de la fecha de inicio de los servicios, será total o parcial la mensualidad correspondiente únicamente al periodo utilizado en cualquiera de las posibilidades que ofrezca **"LA CONCESIONARIA"**, debidamente aceptadas por **"EL SUSCRIPTOR"**, con las condiciones y modalidades de operación que se generen.

Asimismo, la "ONU, el DECODIFICADOR, las líneas, aparatos, materiales y accesorios que compongan el equipo para la instalación y conexión por parte de **"LA CONCESIONARIA"** en el domicilio **"EL SUSCRIPTOR"**, son de la exclusiva propiedad de **"LA CONCESIONARIA"**, por lo que **"EL SUSCRIPTOR"**, no podrá ceder, transferir, comercializar, o disponer en cualquier forma de la "ONU" o el "DECODIFICADOR" o sus accesorios. **"LA CONCESIONARIA"** podrá exigir judicial o extrajudicialmente al suscriptor la entrega o devolución de la "ONU" o el "DECODIFICADOR" o aparatos adicionales y éste estará obligado a entregarlos en las oficinas de **"LA CONCESIONARIA"**, en las mismas condiciones en las que fueron entregados, salvo el desgaste que por su uso normal hayan sufrido, o en su defecto, estará obligado a cubrir el importe suscrito de garantía.

### **C).- Facturación, con desglose de servicios, forma de pago y procedimiento de cobranza.**

**"LA CONCESIONARIA"**, facturará al suscriptor en forma desglosada todos y cada uno de los servicios contratados, detallado la cuota básica mensual, el número de extensiones o televisiones adicionales, la tarifa por cambio de domicilio, etc., misma que **"EL SUSCRIPTOR"**, pagará en efectivo en el domicilio donde se ubican las oficinas, Banco señalado en la caratula del contrato, o con cargo automático a tarjeta de crédito previamente autorizado por **"EL SUSCRIPTOR"**, en el cuerpo de este contrato, el importe de las facturas por los servicios prestados con los cargos de acuerdo a los términos descritos en el contrato de prestación de servicios correspondiente, a partir de la fecha de inicio de el o los servicios, será total o parcialmente la mensualidad correspondiente únicamente al periodo utilizado., **"EL SUSCRIPTOR"**, deberá señalar, a su conveniencia, una de las opciones de pago de los servicios contenidas en el formato de solicitud del contrato de prestación de servicios correspondiente.

Las opciones antes señaladas se sujetarán a las siguientes reglas:

1) Cargo automático a tarjeta de crédito: **"EL SUSCRIPTOR"** solicita y autoriza expresamente a **"LA CONCESIONARIA"**, para que con base en el contrato de apertura de crédito que tenga celebrado con institución de crédito autorizada y respecto del cual se haya expedido la tarjeta de crédito de que se trate, realice los cargos por utilización de los servicios contratados, a la fecha de corte que corresponda y éstos le sean cubiertos a **"LA CONCESIONARIA"** por la institución bancaria.

2).-Pago en efectivo. Se efectuarán en una sola exhibición, en el domicilio de **"LA CONCESIONARIA"**.

En caso de que **"EL SUSCRIPTOR"**, o usuario, no pague dentro del mes pactado **"LA CONCESIONARIA"**, suspenderá el servicio sin ninguna responsabilidad a partir del día 11 del mes en curso al dar incumplimiento en el pago, corriendo por cuenta de **"EL SUSCRIPTOR"** el pago por mensualidad y reconexión vigente, tarifas aprobadas e inscritas en el Registro de Tarifas del Instituto Federal de Telecomunicaciones.

El concesionario a solicitud de **"EL SUSCRIPTOR"** deberá reconectar el servicio dentro de las 24 horas a la fecha en que hubiere liquidado los adeudos y la cuota por reconexión.

#### **Procedimientos de facturación.**

**"LA CONCESIONARIA"**, se encuentra obligada a entregar en el domicilio del suscriptor o en sus propias oficinas, o en correo electrónico, (previamente autorizado por **"EL SUSCRIPTOR"**, un estado de cuenta y/o factura, el cual deberá contener el desglose del adeudo total de los conceptos de cada uno de los servicios de telecomunicaciones contratados por lo menos 10 días naturales, antes de la fecha de pago. Cabe mencionar que en caso de que no se recibieren dichos documentos no eximen a **"EL SUSCRIPTOR"** de realizar su pago mensual por el servicio contratado.

#### **Procedimiento de cobranza.**

Como se menciona anteriormente desde la elaboración del contrato para la prestación del servicio **"EL SUSCRIPTOR"**, queda enterado de que habrá de realizar el pago de la renta mensual a partir de la fecha de inicio de el o los servicios, será total o parcialmente la mensualidad correspondiente únicamente al periodo utilizado y esto se hará los primeros 10 días de cada mes.

**D) Vigencia del contrato de prestación de servicios.** La vigencia del presente contrato será indefinida, **"EL SUSCRIPTOR"**, podrá darlo por terminado en cualquier momento, sin penalidad alguna, mediante simple aviso escrito en el domicilio de **"LA CONCESIONARIA"** y/o vía correo electrónico, la cual dará por terminado el mismo, de manera inmediata.

La cancelación del servicio por parte de **"EL SUSCRIPTOR"**, no lo exime del pago de las cantidades adeudadas a **"LA CONCESIONARIA"**, éste deberá cubrir las al 100% al momento de la cancelación y permitir el retiro de o los equipos e instalaciones realizadas en el domicilio de **"EL SUSCRIPTOR"**.

**E).-Procedimiento en caso de cambio de paquete o servicio.-** Cuando **"EL SUSCRIPTOR"** quiera modificar el servicio que se le presta, deberá hacerlo del conocimiento del área administrativa para su trámite, una vez que es autorizado el cambio solicitado, se emite un anexo al contrato original, considerando la modificación para firma de satisfacción y Visto Bueno de **"EL SUSCRIPTOR"**, considerando el costo, nuevo servicio y condiciones necesarias para la prestación de correspondiente etc. el cual se le entregará una copia a **"EL SUSCRIPTOR"**.

En cualquiera, de los servicios que se desea modificar o cancelar, **"EL SUSCRIPTOR"**, devolverá el equipo correspondiente en el mismo estado, que se le entrego en caso de no contar con el equipo, pagara el costo del mismo.



**F).-Otorgamiento de garantías.-** Los equipos que son entregados en comodato al suscriptor al momento de instalación del o los servicios prestados y que son propiedad de **"LA CONCESIONARIA"**, **"EL SUSCRIPTOR"** se compromete a la guarda y custodia de dichos equipos durante el tiempo que se encuentren en poder de **"EL SUSCRIPTOR"**, éste deberá cubrir el costo tanto de reparación del equipo cuando le se imputada la descompostura del mal uso del mismo.

En el caso de que **"EL SUSCRIPTOR"** o usuario contrate las señales de televisión o de transmisión bidireccional de datos, (acceso a internet) **"LA CONCESIONARIA"** le proporcionará al usuario la ONU y el decodificador en comodato, necesario para recibir en su aparato televisor dichas señales para lo cual **"EL SUSCRIPTOR"** tendrá la guarda y custodia de los equipos hasta que sean devueltos a **"LA CONCESIONARIA"**, **"EL SUSCRIPTOR"** se compromete a la guarda y custodia de dichos equipos durante el tiempo que se encuentren en poder de **"EL SUSCRIPTOR"**; mismo que deberá cubrir el costo tanto de reparación del equipo cuando le se imputada la descompostura del mal uso del mismo.

**G).- Políticas de uso del Servicio de Acceso a Internet.**

#### **.Contenidos de los sitios de Internet**

El usuario reconoce y acepta que los sitios de internet no creados por **"LA CONCESIONARIA"** y los sitios del propio servicio de Acceso a Internet, pueden incluir o proveer acceso a imágenes, mensajes, sonidos, textos, software, servicios u otros contenidos y materiales que pudieran considerarse no aptos para personas menores de dieciocho años de edad, por lo tanto, **"LA CONCESIONARIA"** no será responsable del contenido de los sitios y el acceso a los mismos será por cuenta y riesgo del usuario, sin responsabilidad alguna para **"LA CONCESIONARIA"**. La confiabilidad, legalidad, desempeño y otros recursos a los que se tiene acceso a través del el servicio de acceso a Internet, están más allá del control de **"LA CONCESIONARIA"** y no están garantizados o respaldados en forma alguna por la misma. Será obligación exclusiva del usuario supervisar personalmente la utilización del Servicio de Acceso a Internet cuando sea accesado por menores de edad.

#### **• Uso del Servicio de Acceso a Internet**

La utilización del servicio de acceso a Internet, será responsabilidad exclusiva del usuario, EL usuario tendrá la obligación de cumplir en todo momento con las disposiciones legales, reglamentarias y contractuales, que regulan la prestación de dicho servicio, quedando estrictamente prohibido al usuario la comercialización del mismo.

**"LA CONCESIONARIA"** no será responsable de los daños causados al usuario por los virus, spamwares, malewares, etc. transmitidos a través de Internet.

Cuando el usuario manipule incorrectamente instalaciones realizadas originalmente por **"LA CONCESIONARIA"**, cuando el equipo del usuario funcione incorrectamente o manipule la

configuración de los equipos, "**LA CONCESIONARIA**", no adquirirá responsabilidad por falta en su servicio.

- **Conductas prohibidas.**

La utilización de la Red de "**LA CONCESIONARIA**" para intercambiar tráfico público conmutado con la Red pública telefónica, contraviene lo dispuesto en las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas aplicables.

En el supuesto de que se acredite la conducta descrita en el párrafo que antecede, será causal de rescisión inmediata del contrato, sin perjuicio de las sanciones que resulten aplicables.

En caso de que se verifiquen los supuestos anteriormente señalados, el usuario podría ser sancionado por no contar con el permiso correspondiente de acuerdo a la normatividad en la materia.

Tanto el usuario en la contratación del servicio de acceso a internet como "**LA CONCESIONARIA**", reconocen la facultad de la Instituto Federal de Telecomunicaciones de requerir información respecto de los enlaces digitales dedicados y la de verificar, por sí misma o por conducto de un auditor, el tipo de tráfico cursado a través de los enlaces, así como el uso y funcionamiento de los mismos en las instalaciones de "**LA CONCESIONARIA**".

#### **H).- Niveles y compromisos de calidad de los servicios.**

- "**LA CONCESIONARIA**", en la prestación del servicio de televisión restringida y de transmisión bidireccional de datos, (acceso a internet) operará con los parámetros de calidad que al efecto establezcan las disposiciones legales, reglamentarias o administrativas aplicables, asimismo respetará los parámetros de calidad que ofrezca contractualmente a los usuarios, mismos que no podrán ser inferiores en su caso a los parámetros que establecen las disposiciones aplicables a los mismos.
- "**LA CONCESIONARIA**", deberá efectuar las instalaciones y empezar a prestar el o los servicios que ofrece dentro del plazo que no exceda de 10 días naturales a la firma del contrato.
- "**LA CONCESIONARIA**", deberá dar aviso a sus usuarios o suscriptores con una antelación mínima de 10 naturales de anticipación de cualquier cambio de modificación en la programación o la distribución de sus red de los canales que trasmite, asimismo deberá informar sobre la identificación de las señales que ofrece y el número de canal correspondiente a cada una de ellas en el equipo terminal.

- **"LA CONCESIONARIA"**, Deberá de llevar a cabo las reparaciones a las fallas del servicio dentro de las 24 horas siguientes al reporte de las mismas.

#### **I).-Causas de Terminación o cancelación del contrato de prestación de servicios (Políticas).**

Son causas de terminación del contrato de prestación de servicios las siguientes:

Para **"LA CONCESIONARIA"**:

- a) Por utilizar equipo o los servicios en contravención de las disposiciones legales, reglamentarias, así como cualquier disposición vigente en materia de telecomunicaciones que sea aplicable a la prestación de servicios;
- b) Si **"EL SUScriptor"**, comercializa o revende los servicios contratados, así como por la obtención de cualquier lucro por la venta o reventa del servicio a cualquier tercero sin la debida autorización por parte de **"LA CONCESIONARIA"**, de la **SECRETARIA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES** y **DEL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES**;
- c) Si **"EL SUScriptor"**, cede los derechos y/u obligaciones derivados del presente contrato sin la autorización previa y por escrito de **"LA CONCESIONARIA"**; y
- d) Si **"EL SUScriptor"**, no cubre todas las cantidades adeudadas a **"LA CONCESIONARIA"** dentro de los 30 días naturales siguientes a la fecha suspensión del servicio.

Para **"EL SUScriptor"**:

- a) Si **"LA CONCESIONARIA"** hace caso omiso a cualquier solicitud presentada por **"EL SUScriptor"**, para la prestación del servicio principal o de los servicios adicionales contratados ya sea por queja o ajuste. La solicitud tiene que ser debidamente formulada;
- b) Si **"LA CONCESIONARIA"**, incumple cualquier disposición del contrato autorizado por PROFECO.
- c) Si **"LA CONCESIONARIA"**; No cumple con los estándares de calidad, así como en las especificaciones técnicas del o los servicios contratados, convenidos de conformidad con lo establecido con su contrato.
- d) Si **"LA CONCESIONARIA"**, modifica unilateralmente las condiciones originalmente contratadas.
- e) Por terminación o revocación del título de concesión.

Cuando existe cesión de derechos de derechos del título de concesión a otra concesionaria.

## J).-Servicios Administrativos.

- **Cambio de domicilio.**

"**LA CONCESIONARIA**" ofrece a sus usuarios la posibilidad de realizar cambios de domicilio en los servicios contratados, siempre y cuando el usuario le notifique por escrito su intención, proporcione los datos de ubicación del nuevo domicilio y realice el pago de la tarifa vigente por este concepto, previamente registrada ante la Instituto Federal de Telecomunicaciones. Una vez dado lo anterior, "**LA CONCESIONARIA**" procederá a la desinstalación del servicio en el domicilio anterior del usuario.

A más tardar 5 días naturales después de haberse cubierto los requisitos antes señalados, personal calificado de "**LA CONCESIONARIA**" acudirá al nuevo domicilio del usuario, previa cita, a realizar los trabajos correspondientes para la instalación y activación del servicio contratado

Una vez realizada la instalación y activación del servicio contratado en el nuevo domicilio y a satisfacción del usuario, este último deberá firmar de conformidad el formato correspondiente proporcionado por "**LA CONCESIONARIA**".

- **Cambio de modalidad del servicio.**

En caso de que el usuario desee realizar un cambio en el servicio contratado por la modalidad de cualquier otro servicio que tenga disponible "**LA CONCESIONARIA**", el usuario deberá de atención a usuarios, a fin de recibir información y condiciones sobre la modalidad del servicio de su interés y realizar el cambio correspondiente en el contrato de prestación de servicios.

- **Cancelación del servicio.**

En cualquier momento en que el usuario desee dar por terminado el contrato de prestación de servicios sin penalidad alguna, Solo deberá presentar por escrito su notificación a "**LA CONCESIONARIO**", con cuando menos treinta días de anticipación, y esta cancelación no lo exime del pago de las cantidades adeudadas a "**LA CONCESIONARIA**", este deberá cubrirlas al 100% al momento de cancelación y permitir el retiro de las instalaciones realizadas en el domicilio del suscriptor.

## K).- Suspensión del servicio.

Cuando "**EL SUScriptor**", no pague dentro del mes "**LA CONCESIONARIA**" suspenderá el servicio sin ninguna responsabilidad dentro de los 5 primeros días del mes siguiente al incumplimiento de pago, corriendo por cuanta de "**EL SUScriptor**", el pago de la mensualidad

y reconexión vigente, las tarifas aprobadas e inscritas en el registro de tarifas del Instituto Federal de Telecomunicaciones, las cuales pueden ser consultadas en la pág. web [www.ift.org.mx](http://www.ift.org.mx), "**LA CONCESIONARIA**" deberá reconectar el servicio dentro de las 24 horas a la fecha en que se hubieren liquidado los adeudos y la cuota de reconexión.

La suspensión sea por casos fortuitos o de fuerza mayor, si la misma dura 24 horas siguientes al reporte "**LA CONCESIONARIA**", hará una compensación por la parte proporcional del período en que se dejó de prestar el servicio contratado por el suscriptor dicha compensación se verá reflejada en la siguiente factura.

#### **L).- Reparaciones al equipo e instalaciones.**

Toda vez que uno de los principales objetivos de "**LA CONCESIONARIA**" es el de prestar el Servicio de Televisión Restringida y/o el servicio de Acceso a Internet al usuario en forma continua y con los estándares de calidad establecidos, "**LA CONCESIONARIA**" cuenta con el personal técnico capacitado, el equipo de respaldo y los mecanismos necesarios para que, en el caso de presentarse una falla en sus equipos y/o instalaciones o en el caso de los decodificadores y/o ONUs entregados "En Comodato" al usuario, la reparación de los mismos

, Cuando las fallas sean por causa de "**LA CONCESIONARIA**" y no se preste el servicio de telecomunicaciones en la forma o términos convenidos éste dejará de cobrar a "**EL SUScriptor**", la parte proporcional del precio del servicio que dejó de prestar. deberá bonificar por lo menos 20% del monto del periodo de afectación.

Cuando la suspensión sea por casos fortuitos o de fuerza mayor, si la misma dura 24 horas siguientes al reporte, "**LA CONCESIONARIA**" hará la compensación por la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el servicio contratado por "**EL SUScriptor**", dicha compensación se verá reflejada en el siguiente recibo y/o factura.

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

#### **M).- Política de confidencialidad.**

El servicio que proporciona "**LA CONCESIONARIA**" al usuario es totalmente confidencial, por lo que en ningún momento dará a conocer sus datos e información a terceros". **LA CONCESIONARIA**", está obligada a proteger y tratar conforme a la Ley Federal de Protección

de datos personales en posesión de particulares los datos personales que sean proporcionados por **EL SUSCRIPTOR**.

**N).- Procedimiento para la atención a usuarios del Servicio de Televisión Restringida y/o del Servicio de transmisión bidireccional de datos, acceso a internet.**

**"LA CONCESIONARIA"**, dentro de su estructura organizacional incluye un área administrativa quien entre otras funciones tiene la de atención a usuarios en sus oficinas, la cual cuenta con personal calificado, para atender los requerimientos de los usuarios y recibir sus quejas por la prestación del Servicio de Acceso a Internet.

**"EL SUSCRIPTOR"**, podrá acudir a las oficinas de **"LA CONCESIONARIA"** y presentar en el área de atención a clientes dudas y quejas por fallas.

Esta área es la encargada de orientar al suscriptor en cuanto a sus dudas de utilización de los servicios contratados y condiciones, recibir las quejas presentadas por los mismos y resolverlas a través de las áreas correspondientes y así satisfacer las necesidades de los usuarios. En un periodo no mayor a 24 horas siguientes al reporte recibido.

**Ñ).-Ubicación, teléfonos, página web, correo electrónico y horario de atención.**

**"LA CONCESIONARIA"**, cuenta con sus oficinas ubicadas.- Mercedes Camacho No 268 Local 12 , Col San Cayetano, San Juan del Rio, Qro. Los horarios de oficina son de Lunes a Viernes de 09:00 a 18:00 y Sábados de 19:00 a 14:00 teléfono 01(427)2741515 No Obstante La concesionaria podrá brindar atención las 24 horas del día los 365 días del año en los teléfonos 01(427)2741515 así como el correo electrónico: [atencionclientes@fibratv.com.mx](mailto:atencionclientes@fibratv.com.mx), en las redes sociales (en Facebook: fibra tv) y página web <http://www.fibratv.com.mx>

**O).- Promociones de los servicios**

**"LA CONCESIONARIA"** lleva a cabo la promoción del Servicio de Televisión Restringida y del Servicio de Acceso a Internet a Través de los diferentes medios, como son radio, mantas y redes sociales, así como mediante stands comerciales que se ubican periódicamente en los puntos de mayor concurrencia de la población y dentro de San Juan del Rio, Estado de Querétaro.

**P).-Procedimiento de cancelaciones.**

Las cancelaciones se harán de inmediato y sin costo extra para el usuario y no podrá recibir trato discriminatorio con respecto a otros usuarios que solicitan otro tipo de servicios.

El procedimiento será el siguiente:

Recepción en el área administrativa de solicitud de cancelación por parte de **"EL SUSCRIPTOR"**, el cual llena formato de cancelación, se entrega copia al cliente, y procede de inmediato a realizar el trámite, el área administrativa checa que no haya adeudos pendientes y manda copia al área técnica para que verifique en el domicilio de **"EL SUSCRIPTOR"**, estado físico de los equipo en caso de reporte de daño del equipo por causa imputable a **"EL SUSCRIPTOR"** se cobrara el pago del mismo.

Cubierto el paso anterior, el área administrativa saca del sistema al usuario y se da por cancelado.

#### **Q).-Procedimiento de mediación en caso de controversias.**

Cuando **"EL SUSCRIPTOR"** manifieste inconformidad por algún motivo en la prestación del servicio **"LA CONCESIONARIA"** llevara a cabo el siguiente procedimiento:

- 1.-**"LA CONCESIONARIA"** mediante dialogo personal o escrito tratará de resolver la inconformidad manifiesta por **"EL SUSCRIPTOR"**.
- 2.-Se elabora escrito dirigido a la Procuraduría Federal de Consumidor para que medie en la solución de la inconformidad.
- 3.-En otro supuesto **EL SUSCRIPTOR"**, podrá igualmente solicitar a dicha Procuraduría, ser mediador en la resolución del conflicto.

#### **R).-Procedimiento de Aclaraciones**

1. **"EL SUSCRIPTOR"**, deberá presentar su aclaración sobre su dudas en la prestación del o los servicios, tarifas, formas de pago, cargos programación, etc., bien sea de manera telefónica al 01(427)2741515, o vía correo electrónico: [atencionclientes@fibratv.com.mx](mailto:atencionclientes@fibratv.com.mx), o a través del Buzón instalado en las oficinas de **"LA CONCESIONARIA"** para tales efectos se levantará una solicitud de aclaración, donde deberá manifestar el motivo de la misma.
2. **LA CONCESIONARIA"**, otorgara un folio de levantamiento de la aclaración(número de ticket) a **"EL SUSCRIPTOR"** y se compromete a que dentro de las siguientes 24 veinticuatro horas, se dará la información necesaria para solucionar la misma.
3. Una vez hecho lo anterior, y si la aclaración se refiere algún cobro indebido o bonificación, **"LA CONCESIONARIA"** deberá abonar en la cuenta de **"EL SUSCRIPTOR"** el monto en reclamación a más tardar el día segundo hábil siguiente a la recepción de la reclamación.
4. **"EL SUSCRIPTOR"** podrá realizar la consulta sobre el status de su aclaración y en su caso el resultado de la misma, ya sea vía telefónica al número telefónico señalado en el punto número 1 y/o en el establecimiento donde presentó su aclaración.

5. En el caso de aclaraciones sobre montos de tarifas, programación paquetes de canales, etc., "**LA CONCESIONARIA**" serán a más tardar dentro de las 24 horas siguientes a su solicitud o presentación.

El procedimiento antes descrito es, sin perjuicio del derecho de **EL SUSCRIPTOR**" de acudir ante la Procuraduría Federal del Consumidor.

### **S).- Proceso para la instalación y activación del servicio.**

Con el objeto de llevar a cabo la instalación y activación del Servicio de Televisión Restringida y/o del Servicio de Acceso a Internet en el domicilio del usuario, será necesario haber celebrado el contrato de prestación de servicios correspondientes entre las partes y que el usuario haya cubierto la tarifa de instalación vigente, previamente registrada ante la Instituto Federal de Telecomunicaciones.

**Una vez cubierto el trámite anterior LA CONCESIONARIA** deberá efectuar las instalaciones y empezar a prestar el servicio contratado dentro de un plazo que no exceda **10 días naturales posteriores a su firma.**

Una vez realizada la instalación y activación del servicio contratado y a satisfacción del usuario, este último deberá firmar de conformidad el formato correspondiente proporcionado por "**LA CONCESIONARIA**".

### **III.- TARIFAS APLICABLES A LOS SERVICIOS.**

Las tarifas aplicadas aplicables al Servicio de Televisión Restringida Terrenal, al Servicio de Acceso a Internet, Así como a los servicios de telecomunicaciones adicionales, proporcionadas por "**LA CONCESIONARIA**", serán registradas de manera electrónica ante la Instituto Federal de Telecomunicaciones con sitio web [http://ucsweb.ift.org.mx/ift\\_visor/](http://ucsweb.ift.org.mx/ift_visor/), previamente a su entrada en vigor.

Las tarifas podrán modificarse, previo registro ante la Instituto Federal de Telecomunicaciones y "**LA CONCESIONARIA**" notificará al usuario la modificación de referencia con cuando menos **15 días de anticipación a su entrada en vigor.**

### **IV.- ATENCION A CLIENTES, QUEJAS**

"**LA CONCESIONARIA**" para atención de quejas pondrá a disposición de "**EL SUSCRIPTOR**" las 24 horas del día el siguiente teléfono, página web, y un buzón permanente en las oficinas, mismo que se detalla a continuación: Tel. 01(427)2741515 las 24 horas del día los 365 días del año y página web <http://www.fibratv.com.mx>



En el caso de fallas o interrupciones, "**EL SUSCRIPTOR**" deberá informar vía telefónica, por escrito o correo electrónico, de manera inmediata a "**LA CONCESIONARIA**" si las causas son imputables a "**LA CONCESIONARIA**", por no prestar el servicio o servicios en forma y términos convenidos "**LA CONCESIONARIA**" dejará de cobrar a "**EL SUSCRIPTOR**", la parte proporcional del precio de servicio que se dejó de prestar y deberá bonificar el 20% del monto del periodo de afectación dicha compensación se verá reflejada en el siguiente recibo o factura.

En caso de fuerza mayor o fortuita si la misma dura 24 horas siguientes al reporte "**LA CONCESIONARIA**" hará la compensación por la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el servicio, dicha compensación se verá reflejada en el siguiente recibo o factura.

A partir de que "**LA CONCESIONARIA**" reciba la llamada respecto a las fallas o interrupciones en el servicio de televisión por cable o internet se procede a verificar la falla y se dictaminara por el área técnica el tiempo de reparación la cual no puede exceder de 24 horas siguientes al reporte recibido.

En el caso de cargos o cobros indebidos realizados por "**LA CONCESIONARIA**", los mismos deberán ser reembolsados en un plazo no mayor a 2 ciclos de facturación además de bonificar al mes el 20% del monto del cobro realizado indebidamente.

**NOTA IMPORTANTE:** En ningún caso habrá obligaciones a cargo de "**EL SUSCRIPTOR**" que no estén incluidas en el contrato de prestación de servicio autorizado y sancionado por la Procuraduría Federal del Consumidor y el Instituto Federal de Telecomunicaciones.