



SISTEMA DE TELEVISIÓN E INTERNET DE MÉXICO SA DE CV.

CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES.

- **SERVICIO DE TV POR CABLE**
- **SERVICIO DE INTERNET**
- **PAQUETES TV + INTERNET**

GLOSARIO.

SISTEMA DE TELEVISIÓN E INTERNET DE MÉXICO SA DE CV.: Es la empresa concesionaria que presta los servicios de telecomunicaciones, también conocida para los efectos de este documento como: la concesionaria.

Bonificación: Corresponde a la cantidad económica equivalente al número de días que se descuenta a la mensualidad del suscriptor por falta o falla de alguno o algunos de los servicios instalados, o bien se hace acreedor a este beneficio cuando la gerencia determine un descuento de cargo por buen historial de pagos.

Punto de Venta y Atención: Estructura o inmueble (local comercial) denominado también Centro de Atención al Suscriptor en donde se atiende directamente al suscriptor o prospectos, ubicada en:

- FRANCISCO I. MADERO 606 COL. CENTRO TENANCINGO ESTADO DE MÉXICO

Con horarios de atención personal al suscriptor y público en general de las 09:00 horas a las 18:00 horas, de lunes a viernes y sábados de 09:00 horas a 14:00 horas.

Centro de Atención Telefónica: Servicio brindado gratuitamente vía telefónica, con la finalidad de atender las quejas, sugerencias, solicitar servicios, y resolver dudas a los usuarios y público en general, Número Telefónico, 7141420372—7141425013 con horarios de 09:00 horas a 18:00 horas de lunes a viernes y sábados de 09:00 a 14:00 horas.

Centro de atención al suscriptor electrónico: Es la dirección de correo electrónico a la que los suscriptores podrán direccionar sus quejas, sugerencias y/o iniciar aclaraciones: tvintermex@gmail.com o bien en la sección CONTACTO de la página www.metrocable.mx

CONTRATO: Se refiere al convenio de contratación de los servicios de la concesionaria, con el suscriptor, el cual se encuentra registrado ante la PROFECO.

ONU o ONT: Equipo necesario para la prestación del/los servicio (s) contratados de Internet FTTH.

ESTADO DE CUENTA: Documento en el que se hace constar los cargos del suscriptor, saldo anterior, pagos realizados por los importes de renta, cargos adicionales, total a pagar, fecha de facturación y fecha de corte.

FECHA LÍMITE DE PAGO: Último día en el que el suscriptor puede realizar el pago del/los servicio (s) contratados, sin que le sea suspendido el servicio.

FOLIO DE SUScriptor: Número de identificación del suscriptor, que sirve como identificador de su información (datos generales, servicios y condiciones del servicio). IFT: Instituto Federal de Telecomunicaciones.

LISTA DE PRECIOS SERVICIOS ADICIONALES: Tarifas vigentes correspondientes a servicios adicionales que podrá ser consultada por los suscriptores en el sitio web www.metrocable.mx así como en los puntos de venta y atención.

MENSUALIDAD: Pago correspondiente que deberá de realizar el suscriptor por la prestación de/los servicio (s).

ORDEN DE SERVICIO: Formato que se emite desde el sistema de administración para ordenar una actividad al área técnica de Metrocable, y que implica un servicio por instalar o alguna modificación que se realizará en el domicilio del suscriptor.

PAGARÉ: Título de crédito suscrito por el suscriptor a favor de SISTEMA DE TELEVISIÓN E INTERNET DE MEXICO SA DE CV y que se hará efectivo en el caso de que, habiendo terminado el contrato, cuando el suscriptor no realice la devolución de los equipos dados en comodato en buen estado y funcionando.

PROMOCIÓN VIGENTE: Toda actividad o paquete comercial temporal que emita la concesionaria como parte de su estrategia comercial.

REPORTE DE FALLA O QUEJA DEL SERVICIO: Procedimiento que el suscriptor podrá levantar a través de los Centros de Atención y/o Puntos de venta que proporciona la empresa, respecto a una falla o queja del servicio que tiene contratado, para que sea atendido, resuelto o restablecido en sus servicios.

SERVICIO: Servicios de telecomunicaciones que el suscriptor contrata con la concesionaria.

SERVICIOS ADICIONALES: Se refiere a los servicios que presta la concesionaria, al suscriptor, distintos a los contenidos en el contrato, como podría serlo el cambio de domicilio, ubicación, entre otros.

SUSCRIPTOR: Es la persona física o moral titular del contrato de servicios de telecomunicaciones.

SUSCRIPTOR DESCONECTADO: Suscriptor que no cuenta con servicio. **SUSCRIPTOR SUSPENDIDO:** Suscriptor que no tiene reconocido el pago de una mensualidad y los días disfrutados a la fecha del corte

SUSCRIPTOR MOROSO: Suscriptor que no tiene reconocido el pago de tres mensualidades continuas (suscriptor que no se reactivó en el status de suspendido).

SERVICIO EN BAJA: Suscriptor que se encuentra sin servicio. (usuario cancelado por moroso) (cancelado por motivo personal).

TARIFIA (S): Costos de los servicios de telecomunicaciones que se encuentran inscritos en el Registro Público de Tarifas del Instituto Federal de Telecomunicaciones y que se pueden consultar en www.ift.org.mx

NAP: Componente Terminal de la red eterna de la cual se conecta el servicio al domicilio del suscriptor por medio de una acometida.

VISITA TECNICA: Servicio que proporciona la concesionaria para realizar modificaciones en los servicios contratados (adición, cambio de domicilio o ubicación de equipo)

ZONA DE COBERTURA: Donde físicamente se tiene la red construida y funcionando dentro de las poblaciones autorizadas para prestar el servicio al suscriptor.

SERVICIO: Se refiere a los servicios que la concesionaria ofrece a los suscriptores y que se clasifican en dos rubros: a) Servicio de Televisión Restringida. b) Servicio de Internet.

CONTRATACIÓN.

Políticas Generales. Los requisitos para contratar los servicios que Sistema de Televisión e internet de México SA de CV. Ofrece son los siguientes:

1. Ubicarse dentro de la zona o zonas de cobertura.
2. Que el solicitante o suscriptor sea mayor de edad.
3. Que el solicitante, no haya causado baja con anterioridad en la concesionaria por incumplimiento de pago y tenga registrado algún adeudo. En caso de que así sea, el solicitante podrá liquidar su adeudo para que proceda su contratación.
4. Para el caso de Internet la empresa Sistema de Televisión e internet de México SA de CV. cubrirá hasta 100 metros de fibra óptica entre la caja de terminación y el domicilio. En caso que la distancia sea mayor a 100 metros, el usuario deberá pagar por el excedente al precio vigente en la concesionaria por metro adicional, previa autorización del suscriptor.
6. Documentos necesarios para la contratación:
 - a. Copia de identificación Oficial (credencial de elector "INE" o "IFE", Licencia, pasaporte, cartilla militar, cédula profesional).
 - b. Comprobante de domicilio (Luz, Agua, teléfono, entre otros).

En caso de requerir Factura:

- c. Cédula de Identificación Fiscal y/o
- d. Constancia de Situación Fiscal
- e. Correo para enviar el comprobante fiscal digital.

Para persona moral adicionalmente se requiere:

- f. Copia del acta constitutiva (Aplica para persona moral).
- g. Copia de la carta poder del representante legal (Aplica para Persona Moral)
- h. Identificación oficial del representante o apoderado legal.

PAGO DE SERVICIOS.

Conceptos y Políticas Generales. Los servicios de renta mensual se registrarán en la factura o tickete del suscriptor con el siguiente concepto:

1.- Para el caso de cable. –

a) Básico TV (Mes y Año).

2.- Para el caso de Internet. –

a) Internet Residencial (Paquete, mes y año)

b) Internet Comercial (Paquete, mes y año)

c) Internet Dedicado (Paquete, mes y año) En todo momento los tickets o facturas deben cumplir con los requisitos fiscales vigentes.

d) Paquetes tv + internet (Paquete, mes y año)

Otros servicios que presta la concesionaria aparecerán en la factura del suscriptor bajo los siguientes conceptos:

- Contrato de TV por Cable

- Contrato de Internet

- Contrato de paquete tv + internet

- Cambio de Domicilio

- Cambio de Ubicación

- Excedente de Fibra

- Extensión un Televisor

PERIÓDOS DE FACTURACIÓN.

El periodo para realizar el pronto de los servicios que METROCABLE ofrece, será del 01 al 05 de cada mes. Después del día 06 el pago se considera como precio de lista. Dicho cargo será acorde al servicio y tarifa que el usuario haya contratado.

Facturación. Una vez que se haya registrado el pago en el sistema (software) de administración, en forma automática se emitirá el comprobante fiscal digital por internet a aquellos suscriptores que lo requieran, o se generará la nota o tickete de pago a aquellos que no soliciten el CFDI.

El suscriptor podrá solicitar que se envíe el CFDI a su cuenta de correo electrónico al inicio de la contratación del servicio.

Formas de Pago.

El suscriptor podrá elegir la forma de pago de la mensualidad de acuerdo a las opciones que la concesionaria al momento de la contratación tenga disponibles, así mismo podrá realizarlo en los puntos de venta y atención de la concesionaria o bien puede solicitar el cargo automático a su tarjeta de débito o crédito.

SOLICITUDES, REPORTE DE FALLAS Y QUEJAS DEL SERVICIO.

- A) El suscriptor acude a los puntos de venta y atención de la concesionaria para levantar su reporte de falla o queja sobre sus servicios contratados, dentro de los horarios de oficina y atención personal al suscriptor que son de 09:00 horas a las 18:00 horas de lunes a viernes, y sábados de 09:00 horas a 14:00 horas. Se levanta un folio con hora, día y naturaleza la solicitud, para proceder a la gestión de la solución de la falla o queja.

- B) El suscriptor realiza su solicitud, reporte de falla o queja por teléfono en a la oficina de Metrocable, en el número 714-142-0372 o al 714-142-5013 con atención directa de un ejecutivo de Atención al Suscriptor dentro de los horarios de oficina que son de 09:00 horas a las 18:00 horas de lunes a viernes y sábados de 09:00 horas a 14:00 horas, donde se gestiona la atención de la solicitud.

- C) C) Correo electrónico tvintermex@gmail.com

SERVICIO EN BAJA (CANCELACIÓN DE CONTRATOS).

Un suscriptor pasará al estatus de “baja” o “cancelado” en los siguientes casos: a. Cuando llega al segundo mes sin registro de pago, y/o b. Cuando el suscriptor decida ya no contar con el servicio de Metrocable.

No podrá efectuarse ninguna cancelación del servicio o servicios mientras exista saldo de servicios o equipos en comodato.

Para realizar la baja o cancelación del servicio o los servicios de Metrocable deberá cumplirse por parte del suscriptor lo siguiente:

1. Entregar el equipo o los equipos instalados en comodato dentro de su domicilio o directamente en los puntos de venta y de atención, o previa cita para recogerlos directamente en el domicilio del suscriptor
2. Estar al corriente de los pagos de sus servicios
3. En el caso de Internet que los equipos ONU se encuentren funcionando correctamente a. En el caso de que la ONU falle o el usuario la pierda, éste deberá cubrir el monto total del valor del equipo.

El retiro de acometida se realizará por solicitud del suscriptor o por determinación del área técnica y consiste en retirar físicamente el cable desde el “NAP”, hasta la fachada del domicilio del suscriptor, en caso de requerir ingresar para retirar algún equipo en comodato, se deberá contar el consentimiento del suscriptor.

Al momento de efectuar la baja o cancelación se llenará el formato “ACUSE DE DEVOLUCIÓN DE EQUIPOS” anotando las series correspondientes de los equipos.

El suscriptor con estatus de servicio baja o contrato cancelado podrá reactivar sus servicios en cualquier momento iniciando el proceso de una nueva instalación.

POLITICAS PARA LA APLICACIÓN DE PROMOCIONES.

1. Las promociones generadas para los servicios de televisión restringida e internet solo serán vigentes en los días registrados de cada promoción
2. En el caso de las promociones de internet no existe financiamiento de contrato y/o router.

POLÍTICA PARA BAJA TEMPORAL EN EL SERVICIO DE INTERNET.

1. El suscriptor podrá suspender el servicio temporalmente, hasta por 6 (seis) meses, dirigiendo una solicitud por escrito a la concesionaria y solicitando la suspensión temporal.
2. Para solicitar la suspensión temporal el cliente deberá pagar el mes del servicio disfrutado (no dejando adeudo).
3. Deberá llenar y firmar el formato correspondiente para la suspensión temporal del servicio
4. Al darse la suspensión temporal la empresa deberá recolectar el equipo ONU y entregar al almacén, al cliente será devuelto hasta su reactivación
5. Si durante la suspensión del servicio la fibra sufrió daños, el costo de ésta deberá ser cubierto por el cliente.

POLÍTICAS PARA LA MODIFICACIÓN DE PAQUETES DE DATOS.

El suscriptor podrá realizar en cualquier momento cambio en el servicio de internet contratado; para ello deberá:

1. No tener adeudos en los servicios previamente contratados (si el suscriptor desea realizar una modificación en su servicio éste lo podrá solicitar sin ningún problema, llenando un documento de solicitud de cambio de datos, mismo que se encuentra en las oficinas de atención y puntos de venta Metrocable).
2. No habrá cargo por modificación en el paquete cuando se trate de modificaciones entre el servicio Comercial y Dedicado (Solo se ajusta el costo mensual, en relación al nuevo paquete de servicio elegido).
3. La modificación del paquete de Residencial a Comercial o Dedicado contempla cubrir las diferencias de contratación de acuerdo a las tarifas registradas.

POLÍTICA DE RECONEXIÓN DEL SERVICIO.

La reactivación del usuario suspendido se hará una vez que haya cubierto el adeudo en el servicio contratado, además para la reactivación en el servicio de internet no será necesario que algún técnico acuda al domicilio, ya que se realiza en forma remota.