

**CÓDIGO DE PRÁCTICAS
COMERCIALES**

**ISLLALI BELMONTE
ROSALES**

**Concesionaria de una red pública de telecomunicaciones, para prestar el
servicio de televisión restringida por cable en Queréndaro y Álvaro
Obregón, Estado de Michoacán**

I. INTRODUCCIÓN

La Secretaría de Comunicaciones y Transportes Concesión otorgó en favor de Isllali Belmonte Rosales, en adelante “la concesionaria” un Título de Concesión para instalar, operar y explotar una red pública de telecomunicaciones, para prestar el servicio de televisión restringida por cable en Queréndaro y Álvaro Obregón, Estado de Michoacán.

Es por ello que como concesionaria en el sector de las telecomunicaciones, maximizo mi compromiso con la sociedad, fortaleciendo la integración nacional y el mejoramiento de las formas de la convivencia humana, mediante el respeto a los principios de la moral social, la dignidad humana y los vínculos familiares, evitando influencias nocivas o perturbadoras; por lo tanto, quienes colaboran con nosotros de manera de directa o indirecta deberán mantener la dignidad profesional, actuando con prioridad y buena fe.

Es así, que extendo este Código describiendo el servicio que oferto como concesionaria en la industria de las telecomunicaciones, y sirve de guía para nuestros colaboradores y clientes ante situaciones relacionadas con prácticas comerciales.

II. OBJETIVO

El presente Código de Prácticas Comerciales tiene como finalidad dar a conocer las políticas y procedimientos aplicables en la prestación del servicio que proporciona la concesionaria, como un manual informativo de operación y criterios comerciales en relación con sus usuarios o suscriptores, respecto a cualquier consulta, sugerencia o queja relacionada con la provisión del servicio de televisión restringida por cable en Queréndaro y Álvaro Obregón, Michoacán.

Es así, que de su contenido se desprenderán las consideraciones que atienden puntualmente entre otros a los siguientes tópicos, tal y como lo ordena la autoridad reguladora de la materia: ii.i) descripción del servicio que presta la concesionaria; ii.ii) las formas y tiempos de medición, tasación, facturación y procedimientos de cobranza del servicio; ii.iii) los niveles y compromisos de calidad que ofrece en el servicio que presta; ii.iv) los teléfonos, correos - y ubicación de centros de atención a clientes, a efecto de contactar con su sistema de aclaraciones, quejas y reparaciones; ii.v) los plazos máximos de los procedimientos y solución de aclaraciones, quejas, reparaciones y de realización de las bonificaciones correspondientes; ii.vi) en caso de cambio de paquete o servicio, la forma en que se le entregará al Usuario final o Suscriptor el comprobante del mismo o el nuevo contrato; ii.vii) finalmente, la política de cancelación de servicios, sin perjuicio del que el Usuario final o Suscriptor liquide los adeudos acumulados.

Es importante señalar que el presente documento se encuentra sujeto a modificaciones, puesto que no se puede limitar la evolución de circunstancias que, por sus características, complejidad o novedad, no se hayan contemplado.

II.I. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO QUE PRESTA LA CONCESIONARIA

Isslali Belmonte Rosales, en su calidad de concesionaria de una red pública de telecomunicaciones, presta al amparo de los Títulos de Concesión otorgados por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, el servicio de televisión restringida por cable en Queréndaro y Álvaro Obregón, Estado de Michoacán.

II.II. FORMAS Y TIEMPOS DE MEDICIÓN, TASACIÓN, FACTURACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA DEL SERVICIO

La concesionaria, en la ubicación del establecimiento identificado en el numeral II.IV. del presente instrumento, a través de las personas dignadas para ello, cobrará a el suscripto el importe correspondiente a las tarifas que se encuentren vigentes e inscritas ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones (mismas que en todo momento pueden ser consultadas por los usuarios en nuestra página web o en el sitio web de Instituto, toda vez que las mismas son

clasificadas como información pública), en efectivo o con tarjeta de crédito o débito, expidiendo en todo momento el comprobante de pago correspondiente al mes o anualidad que atienda el mismo y entregándoselo al suscriptor, o se le hará llegar por el medio que el ultimo considere pertinente.

II.III. NIVELES Y COMPROMISOS DE CALIDAD QUE OFRECE EN EL SERVICIO QUE PRESTA

Nuestros suscriptores son lo más importante, es por ello que nuestro compromiso es proveer el servicio de televisión restringida por cable, garantizando la continuidad y calidad del mismo a precios competitivos en la localidad a servir para satisfacer sus necesidades, conforme a los índices y parámetros técnicos autorizados por el Instituto Federal de Telecomunicaciones, en condiciones equitativas a todo aquel que lo solicite, sin que existan privilegios o distinciones en forma discriminatoria.

II.IV. TELÉFONOS, CORREO ELECTRÓNICO Y UBICACIÓN DE CENTROS DE ATENCIÓN A CLIENTES

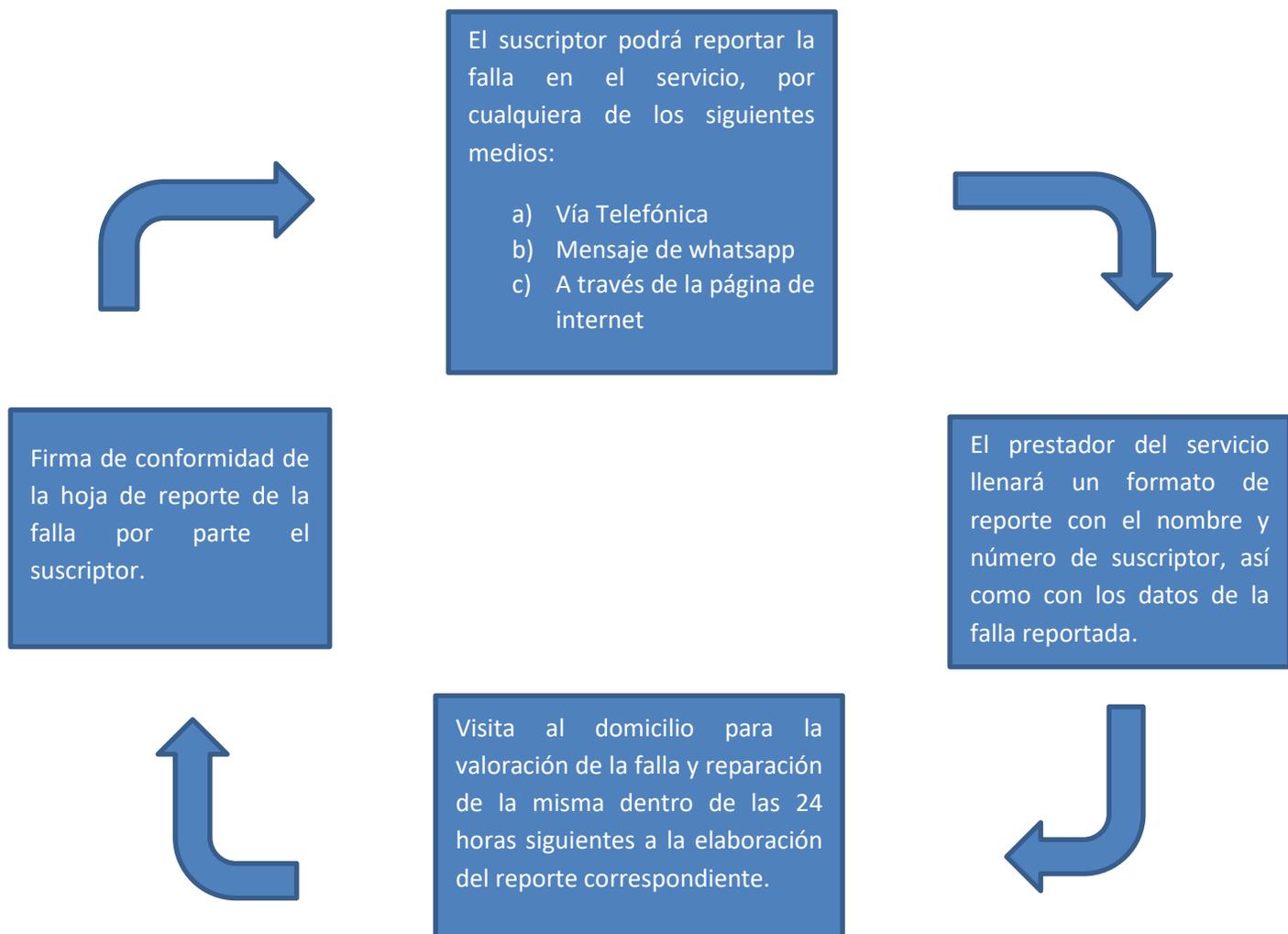
Es importante señalar que los teléfonos y correo electrónico para atención a nuestros clientes están en funcionamiento las 24 (veinticuatro) horas del día, los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año; mismos que a continuación se indican para los efectos conducentes:

- Teléfono Queréndaro: (Insertar info)
- Teléfono Álvaro obregón: (Insertar info)
- Correo electrónico: (Insertar info)
- Ubicación de nuestro establecimiento en Queréndaro: (Insertar info)
- Ubicación de nuestro establecimiento en Álvaro obregón: (Insertar info)

Cabe señalar que las direcciones y horarios de la sucursal de atención a clientes, pueden ser consultados en la página web de la concesionaria (Insertar info); asimismo cualquier trámite podrá ser realizado personalmente por el suscriptor, o por tercera persona que autorice mediante cualquier forma de representación permitida por la ley, debiendo acreditarlo fehacientemente.

II.V. PLAZOS MÁXIMOS DE LOS PROCEDIMIENTOS Y SOLUCIÓN DE ACLARACIONES, QUEJAS, REPARACIONES Y DE REALIZACIÓN DE LAS BONIFICACIONES CORRESPONDIENTES

Al respecto, me permito identificar el procedimiento para la atención de quejas, en relación con las fallas en el servicio de televisión restringida por cable que presta la concesionaria.



Asimismo, en el supuesto que algún suscriptor quiera presentar una queja, reporte, comentario, aclaración, sugerencia o recomendación, podrá hacerlo directamente a la línea telefónica, como se ha señalado en el diagrama

anterior, o si lo prefiere directamente a una sucursal de atención a clientes, donde se le asignará un número de folio para seguimiento.

Es importante señalar que cuando el concesionario deje de prestar el servicio en forma parcial o temporal por causas imputables al mismo o incluso por casos fortuitos o de fuerza mayor por más de 24 horas consecutivas, se hará un reembolso correspondiente en forma proporcional de acuerdo a la tarifa vigente, excepto cuando obedezca a causas directamente imputables al suscriptor, en términos del contrato de adhesión conducente, mismo que se encuentra debidamente registrado ante la Procuraduría Federal del Consumidor.

La concesionaria, a través de las personas facultadas para ello atenderá cualquier falla, reporte, reclamación, comentario, aclaración, sugerencia o reclamación que en su caso presente algún suscriptor, de conformidad con lo dispuesto en su Título de Concesión.

II.VI. EN CASO DE CAMBIO DE PAQUETE O SERVICIO, LA FORMA EN QUE SE LE ENTREGARÁ AL USUARIO FINAL O SUScriptor EL COMPROBANTE DEL MISMO O EL NUEVO CONTRATO

Al respecto, es importante señalar que la concesionaria presta el servicio de televisión restringida por cable en Queréndaro y Álvaro Obregón,

Michoacán, ofertando un paquete único al suscriptor; en ese sentido, no es posible que se actualice algún supuesto de cambio de paquete o servicio.

II.VII. POLÍTICA DE CANCELACIÓN DE SERVICIOS, SIN PERJUICIO DEL QUE EL USUARIO FINAL O SUSCRIPTOR LIQUIDE LOS ADEUDOS ACUMULADOS.

Cualquier tipo de cancelación se realiza sin costo extra para el suscriptor y no recibirá trato discriminatorio; ello no lo exime de la obligación, si fuere el caso de liquidar saldos que no hayan sido cubiertos en la forma y tiempo convenidos.

III. VALORES

Para estar en posibilidad de solventar el compromiso que tenemos con nuestros suscriptores, usuarios, proveedores y nuestra comunidad, nos apegamos en todo momento en los siguientes valores para llevar a cabo nuestras prácticas comerciales de la mejor manera posible:

- Respeto
- Integridad
- Ética
- Accesibilidad
- Responsabilidad
- Responsabilidad Social
- Honestidad
- Cooperación

- Igualdad y Equidad
- Tolerancia

IV. CUMPLIMIENTO A LA NORMATIVIDAD

Toda actividad debe realizarse con apego a las normas legales, disposiciones regulatorias, resoluciones, reglamentos y políticas establecidas, respetando y obedeciendo en todo momento las leyes aplicables a la industria de las telecomunicaciones, así como aquellas que se desprenden de la jurisdicción en la cual se presta el servicio de televisión restringida, tanto de ámbito estatal como municipal, es así que reprobamos cualquier práctica comercial desleal o acción ilícita sin importar su índole o magnitud.