

## CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

### ÍNDICE

#### I.-INTRODUCCIÓN

A).-Objeto del presente Código de Prácticas Comerciales.

B).-Concesión otorgada a “RBA CATV,S.A DE C.V ” C).-**Descripción del Servicio de Televisión por cable.**

**E).-Descripción del Servicio de Acceso a Internet.**

F).-Equipo requerido del Servicio de Acceso a Internet.

G).-Número de cuenta y clave de acceso del Servicio de Acceso a Internet.

H).-Cobertura de los servicios.

#### II-CONDICIONES COMERCIALES

A).-Contrato de prestación de servicios.

B).-Costo de servicios.

C). -**Facturación y forma de pago.**

D).-Vigencia de contrato de prestación de servicios.

E).-Otorgamiento de garantías.

F).-Política de uso del servicio de acceso a Internet.

G).-Derechos de propiedad intelectual.

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

I).-Causas de terminación del contrato de prestación de servicios.

K).-Servicios administrativos.

L).-Suspensión del servicio.

M).-Reparación al equipo e instalaciones.

N).-Política de confidencialidad.

Ñ).-Procedimiento para la atención a usuarios del Servicio de Televisión por Cable y/o del Servicio de Internet.

**O).-Ubicación ,horarios y teléfonos de las oficinas corporativas.**





P).- Promociones de los servicios

Q).- Seguro contra robo del servicio.

### III.-TARIFAS APLICABLES A LOS SERVICIOS IV.-QUEJAS

## I.-INTRODUCCIÓN.

### A).- El 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 por cable y de transmisión bidireccional de datos (acceso a Internet), las prácticas comerciales para la contratación de dichos servicios, así como el procedimiento 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 usuarios en las oficinas comerciales de la empresa concesionaria "RBA CATV,S.A. DE C.V " .

**B).-Concesión otorgada a "RBA CATV, S.A DE C.V "** en lo sucesivo LA CONCESIONARIA, es titular de una concesión única otorgada por el Instituto Federal de Telecomunicaciones, para prestar todo tipo de servicios públicos de telecomunicaciones y radiodifusión, en este caso (Servicio de Televisión Restringida y Transmisión Bidireccional de datos en la población de **Playa del Carmen ,Municipio de Solidaridad, en el Estado de Quintana Roo.**

### C).- Descripción del Servicio de Televisión Restringida, y Transmisión bidireccional de datos.

**Servicios.**-Los Servicios Públicos de telecomunicaciones o radiodifusión que preste el concesionario al amparo de una concesión única.

**Televisión Restringida.**- Servicio de telecomunicaciones de audio o de audio y video asociados que se presta a suscriptores, a través de redes públicas de telecomunicaciones, mediante contrato y el pago periódico de una cantidad preestablecida.



**RBA CATV S.A DE C.V.**  
**+52(984)803 1998 Ext. 1002**  
**Calle 36 Nte. Mz 19 Lt 10, Esquina Av. 135 Nte**  
**Ejido II, Playa del Carmen, CP. 77710; Q.Roo**



**Transmisión bidireccional de datos.**- Como 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.

**D).-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 cable (moduladores decodificadores, antenas parabólicas, etc.)
- . **Equipo receptor.** El equipo receptor del suscriptor es un aparato de televisión, el cual recibe la señal mediante acometida de cable coaxial 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 Premium, LA CONCESIONARIA le proporcionará al suscriptor el decodificador “ En Comodato” necesario para recibir en su aparato televisor dichas señales, para lo cual el suscriptor deberá establecer un depósito en garantía en efectivo ante LA CONCESIONARIA.

**Equipo Principal para Transmisión Bidireccional De Datos (Acceso a Internet):**

**LA CONCESIONARIA** cuenta con la infraestructura fibra óptica, ruteadores transmisores ópticos, programas de computo 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/ONT.- El servicio de acceso a internet se Presta mediante un MODEM con entrada de fibra optica, cuya instalación resulta necesaria e indispensable para la prestación de dicho servicio. Para tales efectos, LA CONCESIONARIA entregara en comodato al suscriptor el modem ONU/ONT 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 identificara al ONU/ONT será descrito en el contrato de prestación de servicios correspondiente.

Requerimientos técnicos.-El suscriptor deberá contar con equipo de computo(hardware),accesorios y programas (software) que reúnan los requerimientos técnicos mínimos para la prestación del servicio de acceso a internet, mismos que deberá adquirir el suscriptor por cuenta propia, sin responsabilidad alguna para LA CONCESIONARIA .Se entiende como requerimientos técnicos mínimos del equipo los siguientes: Procesador de velocidad de 2 GHz o superior, Memoria Ram de 32 MB o superior, Windows 7 o superior, como el Windows 10 ,Navegador Internet(Internet Explorer Netscape, etc. Espacio disponible en Disco Duro de 500 MB y tarjeta de red 10/100 para equipos de escritorio o tarjeta de red PCMCIA 10/100 para equipos laptop o wireless 2.4ghz previamente instalados y funcionando correctamente.





F) Número de cuenta y clave de acceso del servicio de acceso a internet.- Para lo cual el suscriptor tendrá una clave de acceso tipo WPAII Es de exclusiva responsabilidad del suscriptor el cuidar y mantener la confidencialidad de su clave de acceso

#### **F).-Cobertura de los servicios.**

La cobertura de los servicios es el área geográfica concesionada por el Instituto Federal de Telecomunicaciones a EL CONSECIONARIO, es decir, quien garantiza la eficiente transmisión y recepción de señales de televisión al usuario y acceso a Internet.

## **II.-CONDICIONES COMERCIALES**

### **A).-Contrato de prestación de servicios**

A fin de que el suscriptor este en posibilidad de recibir el Servicio de Televisión Restringida Terrenal, y en su caso de transmisión bidireccional de datos, será necesario la celebración del contrato de prestación de servicios correspondientes mismos que se encuentran autorizados por el Instituto Federal de Telecomunicaciones y la Procuraduría Federal del Consumidor, (PROFECO). **B).-Costo de los servicios.**

LA CONCESIONARIA registrará ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones los montos de las tarifas por concepto de los servicios que ofrezca al suscriptor, con cuando menos treinta días naturales antes de su entrada en vigor, y mantendrá en sus oficinas comerciales a disposición del público en general 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](http://www.ift.org.mx).

El suscriptor pagará a LA CONCESIONARIA las cuotas de inscripción y tarifas mensuales vigentes correspondientes a los servicios contratados, por anticipado dentro de los primeros diez días del mes, en cualquiera de las posibilidades que ofrezca LA CONCESIONARIA debidamente aceptadas por el suscriptor, con las condiciones y modalidades de operación que se generen, cuando le sea imputable su descompostura, mal uso, mal funcionamiento o fallas del mismo.

Asimismo, para garantizar la oportuna entrega del “DECODIFICADOR”, el suscriptor suscribirá un pagaré a favor de LA CONCESIONARIA, le cual será devuelto contra la recepción del “DECODIFICADOR” en las oficinas de LA CONCESIONARIA.

Las líneas, aparatos, materiales y accesorios que compongan el equipo para la instalación y conexión por parte de LA CONCESIONARIA en el domicilio del suscriptor son de la exclusiva propiedad de LA CONCESIONARIA, por lo que el suscriptor no podrá ceder, transferir. Comercializar, o disponer en cualquier forma del “DECODIFICADOR” o sus accesorios. LA CONCESIONARIA podrá exigir judicial o extrajudicialmente al suscriptor la entrega o devolución del

“DECODIFICAR” y éste estará obligado a entregarlo en las oficinas de LA CONCESIONARIA en las mismas condiciones en las que fue entregado, salvo el desgaste que por su uso normal haya sufrido, o en su defecto, estará obligado a cubrir el importe del pagaré suscrito garantía. **C).- Facturación y forma de pago.**

LA CONCESIONARIA facturará a el suscriptor en forma desglosada todos y cada uno de los servicios contratados, detallado por ejemplo, la cuota básica mensual, el número de extensiones o televisiones adicionales, la tarifa por cambio de domicilio, etc.



**RBA CATV S.A DE C.V.**  
**+52(984)803 1998 Ext. 1002**  
**Calle 36 Nte. Mz 19 Lt 10, Esquina Av. 135 Nte**  
**Ejido II, Playa del Carmen, CP. 77710; Q.Roo**

LA CONCESIONARIA en el domicilio o banco que se le indique, el importe de las facturas por el Servicio de Televisión Restringida Terrenal y que le presente LA CONCESIONARIA con los cargos de acuerdo a los términos descritos en el contrato de prestación de servicios correspondiente, dentro de los diez primeros días de cada mes. El usuario podrá cubrir sus pagos a favor de LA CONCESIONARIA en efectivo, cheque, tarjeta de débito o tarjeta de crédito.

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, pudiendo ser el pago con cargo automático a tarjeta crédito del suscriptor, mediante abono en cuenta bancaria de LA CONCESIONARIA o pago en efectivo o con cheque. Las opciones antes señaladas se sujetarán a las siguientes reglas:

a) 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.

b).-pago en efectivo o con cheque los pagos se efectuarán en una sola exhibición, en el domicilio de LA CONCESIONARIA, en caso de que se realice con cheque, éste deberá ser nominativo a favor de la Concesionaria, a nombre de RBA CATV, S.A. de C.V y se recibirá salvo buen cobro.

En caso de que el usuario incumpla el pago puntual de los servicios contratados dentro de los primeros diez días del mes, sin perjuicio de que LA CONCESIONARIA reclame el importe del adeudo y las responsabilidades en que por este concepto haya incurrido el usuario. Una vez cubierto el adeudo a satisfacción de LA CONCESIONARIA, dentro de los quince días naturales posteriores a la fecha de suspensión, el Servicio de Televisión Restringida Terrenal podrá ser reanudados a solicitud del usuario mediante el pago de la tarifa registrada por conexión, según corresponda a cada servicio, vigente en esa fecha.

**D).-Otorgamiento de garantías a efecto de garantizar.-** A efecto de garantizar el pago puntual de todas y cada una de las cantidades que se adeudan a **LA CONCESIONARIA** cualquiera de las siguientes garantías:

- Título de crédito
- Fianza
- Aval
- Deposito en efectivo las garantías podrán hacerse efectivas en caso de que el suscriptor no pague puntualmente cualesquiera de los cargos a que se encuentre obligado conforme al contrato de prestación de servicios y cualesquiera interés oratorios generados. Estas garantías se entenderán otorgadas cuando las mismas se hagan constar en documento expedido en los términos de la ley.

En el caso de que el usuario contrate las señales de televisión comprendidos en el Paquete Premium, LA CONCESIONARIA le proporcionará al usuario el decodificador en comodato necesario para recibir en su aparato televisor dichas señales para lo cual el suscriptor deberá establecer un depósito en garantía en efectivo ante LA CONCESIONARIA.





En el caso de que el suscriptor contrate el servicio de acceso a internet, LA CONCESIONARIA le proporcionara al usuario el modem de fibra óptica ONT/ONU en comodato necesario para el uso de dicho servicio para lo cual el usuario deberá establecer un deposito en garantía en efectivo ante LA CONCESIONARIA **E).- Vigencia del contrato de prestación de servicios.**

En caso del Servicio de Televisión Restringida y de Acceso A Internet el plazo de vigencia del contrato de prestación de servicios será voluntario, tanto para el usuario como para LA CONCESIONARIA, y cualquiera de las partes podrá darlo por terminado mediante comunicación por el escrito con treinta días de anticipación.

En caso de que el suscriptor o LA CONCESIONARIA no den el citado aviso de terminación del contrato de prestación de servicios en los términos antes mencionados, la terminación del contrato no surtirá efectos, quedando sujetas al cumplimiento del clausulado del contrato que corresponda. Lo anterior, no exime a su cargo a la fecha de terminación como por ejemplo, el adeudo de servicios devengados y la devolución del "DECODIFICADOR", y "ONU" según corresponda a los servicios contratados.

Los derechos que ampara el contrato de prestación de servicios únicamente podrán ser cedidos por el suscriptor previa autorización de LA CONCESIONARIA. **F).- 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 esta 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 se tenga acceso por parte de menores de edad.

LA CONCESIONARIA no será responsable por ningún daño causado por el incumplimiento de esta obligación.

#### **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 transmitidos a través de Internet.

Asimismo, LA CONCESIONARIA no será responsable por el tiempo de pérdida del Servicio de Acceso a Internet por cualquier interrupción en el mismo tiempo atribuible a cualquier falla en el equipo de cómputo del usuario, incluyendo sin limitar, cambio de configuración, reinstalación o cambio de equipo de cómputo.





### **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 descredita 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 para realizar las actividades a que se refiere el artículo 52 de la Ley Federal de Telecomunicaciones.

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.

El usuario no deberá cargar, colocar, buscar o publicar en o sobre el Servicio de Acceso a Internet imágenes, sonidos, textos, software, servicios u otros contenidos y materiales que invadan o afecten derechos de terceros o que atenten contra la moral y las buenas costumbres, legislaciones internacionales en materia de Internet y Correos Electrónicos masivos. Cualquier violación por parte del usuario a lo anteriormente establecido, será causa de rescisión o suspensión del servicio, quedando obligado a indemnizar de todos los daños y perjuicios causados con su incumplimiento. La suspensión o rescisión del Servicio de Acceso a Internet por parte de LA CONCESIONARIA, de ninguna manera eximirá al suscripto del pago de las cuotas estipuladas en el contrato de prestación del servicio correspondiente.

### **G).- Derechos de propiedad intelectual.**

LA CONCESIONARIA, tanto en la prestación del Servicio de Televisión Restringida Terrenal como en el Servicio de Acceso a Internet, se reserva todos los derechos de autor y propiedad industrial que correspondan en relación con cualquier contenido disponible a través de dichos servicios, por lo tanto queda prohibido la reproducción, modificación, distribución, publicación o cualquier uso que invada derechos de terceros de dicho contenido por parte del suscriptor, sin que medie autorización previa y por escrito de LA CONCESIONARIA. La contravención a lo anteriormente estipulado obligará al suscriptor a responder por los daños y perjuicios causados con su incumplimiento, de conformidad con la legislación aplicable en cada caso.

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

**LA CONCESIONARIA, en la prestación del Servicio de Televisión Restringida, ha establecido los siguientes estándares mínimos de calidad, mismos que se apegan a los lineamientos y especificaciones técnicas establecidas en EL TITULO DE CONCESION UNICA, Y NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-192-SCFI/SCT1-**

#### **Relación portadora a ruido:**

La relación portadora a ruido en el sistema no será menor: a) de 40 DB para canales cuya señal corresponda a estaciones de televisión radiodifundida, b) de 43 DB para canales con cualquier otro tipo de señal.



Nivel en la terminal del suscriptor:

**a) Mínimo de -4 dbmV, b) Máximo tal que evite la degradación de la señal debida a sobrecargar en la terminal del suscriptor**

Distorsión:

La relación de nivel de la señal de video respecto al valor RCM de la amplitud de cualesquiera de los disturbios coherentes, como productos de la intermodulación, distorsiones de segundo y tercer orden interferentes en frecuencias discretas, será como sigue: a) La relación del nivel de la señal de video con respecto a disturbios coherentes, no será menor de 51 db para sistemas no coherentes, medidos con portadoras moduladas y promediados en el tiempo, b) La relación de la señal de video con respecto a disturbios coherentes que coincidan en frecuencia con la portadora de video, no será menor de 47 db para sistemas coherentes, medidos con portadoras moduladas y promediados en el tiempo. Por lo que se refiere a la prestación del servicio de Acceso a Internet, EL CONCECIONARIO ha establecido los siguientes estándares mínimos de calidad:

**Capacidad mínima de transmisión de datos de la red pública de las telecomunicaciones en ninguno de sus puntos deberá ser menor a 512 kbps.**

**Para el servicio de televisión y audio restringida, no podrá operar con una capacidad menor a 450 MHz.**

**Niveles de confiabilidad para los enlaces bidireccionales.**

- a) 99.50% para los primeros 24 meses de operación de la red pública de telecomunicaciones.
- b) 99.75% para 25 a 60 meses de operación de la red pública de telecomunicaciones y
- c) 99.95% de 61 meses en adelante de operación de la red pública de telecomunicaciones.

**I).- Causas de terminación del contrato de prestación de servicios.**

Son causas de terminación del contrato de prestación de servicios las siguientes: . La falta de pago por parte del usuario, en los términos del contrato de prestación del servicio

. Incumplimiento de LA CONCESIONARIA de los ordenamientos, disposiciones, condiciones y

Y términos en la prestación del Servicio de Televisión Restringida Terrenal y/o del Servicio de

Acceso a Internet, estipuladas en las cláusulas del contrato de prestación de servicios

Correspondientes.

. Incumplimiento de las normas de operación de LA CONCESIONARIA, mismas que son del







Conocimiento del usuario en el momento de suscribirse el contrato de prestación de servicios

. La cesión de los derechos que ampara el contrato de prestación de servicios sin consentimiento de LA CONCESIONARIA.

. La notificación por escrito a LA CONCESIONARIA por parte del usuario de su intención de dar por terminado los servicios, cuando menos con treinta días de anticipación.

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

Con el objeto de llevar a cabo la instalación y activación del Servicio de Televisión Restringida Terrenal y/o del Servicio de Acceso a Internet en el domicilio del usuario, y 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. A más tardar 10 días naturales después de haberse cubierto los requisitos antes señalados, personal calificado de LA CONCESIONARIA acudirá al domicilio de activación del servicio contratado.

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.

#### **K).- 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 15 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 deberá presentar por escrito su notificación a EL COCESIONARIO, con cuando menos treinta días de anticipación.

#### **L).- Suspensión del servicio.**

En caso de que llegará a suspender el Servicio de Televisión Restringida Terrenal y/o el Servicio de Acceso a Internet durante un Período de más de 8 horas consecutivas, LA CONCESIONARIA abonará al usuario una cantidad equivalente a la renta que corresponda proporcionalmente al período de interrupción, aun cuando la interrupción se derive de caso fortuito o fuerza mayor.

#### **M).- 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 Terrenal y/o el servicio de Acceso a Internet al usuario en forma continua y con los estándares de calidad que ha establecido, LA CONCESIONARIA cuenta con el personal técnico capacitado, el personal técnico capacitado, el equipo de respaldo y los mecanismos necesarios para que, en el caso de presentarse una falla en sus quipos y/o instalaciones o en el caso de los decodificadores y/o cablemódems entregados "En Comodato" al usuario, la reparación de los mismos se lleve a cabo en el menor tiempo posible y así garantizar al usuario un servicio continuo y de calidad.

#### **N).- 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 estará en disposición de proporcionar los datos e información del usuario a aquellas personas que autorice, para lo cual deberá presentar a LA CONCESIONARIA un escrito autorizado a las personas que indique.

Asimismo, LA CONCESIONARIA solo podrá proporcionar los datos e información del usuario a una autoridad competente mediante el requerimiento formal de esta.

#### **Ñ).- Procedimiento para la atención a usuarios del Servicio de Televisión Restringida Terrenal y/o del Servicio de Acceso a Internet.**

LA CONCESIONARIA dentro de su estructura organizacional incluye un área de atención a usuarios en cada una de sus oficinas, la cual cuenta con personal calificado para atender los requerimientos de sus usuarios y recibir sus quejas por la prestación del Servicio de Acceso a Internet.

El área de atención a usuarios 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.

El usuario podrá acudir a cualquiera de las oficinas de LA CONCESIONARIA y presentar en el área de atención a usuarios dudas y quejas.

#### **O).-Ubicación y horarios de las oficinas corporativas.**

LA CONCESIONARIA cuenta con sus oficinas corporativas ubicadas en la calle de Calle 36 avenida norte, Mza 19 lote No. 10Col. Ejido II C.P.77710, Playa del Carmen, Solidaridad, Quintana Roo, mismas que tienen un horario de operación de lunes a Viernes de 9 am a 7 pm y sabados de 9 am a 12 pm.

Asimismo, las oficinas corporativas cuentan con el número telefónico 984 803 19 98-

#### **P).- Promociones de los servicios**

LA CONCESIONARIA lleva a cabo la promoción del Servicio de Televisión Restringida Terrenal y del Servicio de Acceso a Internet a Través de los diferentes medios, como son radio y prensa, así como mediante islas comerciales que se ubican periódicamente en los puntos de mayor concurrencia de la población y dentro de la población de **Playa del Carmen y municipio de Solidaridad** así como las localidades de Puerto Morelos, Tulum y Cancún





#### **Q).- Seguro contra robo del equipo.**

CONCESIONARIO no ofrece al usuario la posibilidad de contratar un seguro contra robo del equipo que proporcione en virtud de los servicios contratados.

### **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 [www.ift.org.mx](http://www.ift.org.mx) 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.- QUEJAS**

El usuario podrá acudir al Instituto Federal de Telecomunicaciones, Insurgentes Sur num. 1143.Col Nochebuena, C.P.03720, Delegación Benito Juárez, C.P.03720, para poner una queja o a través de la pagina web del instituto [www.ift.org.mx](http://www.ift.org.mx) ,atención@ift.org.mx o a los teléfonos 55 5015 4000 , 018002000120.

En caso de que las quejas presentadas por el usuario no sean atendidas por LA CONCESIONARIA oportunamente.

