



CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES.

“TELEVISION POR CABLE / E
INTERNET FIJO”

TU VISIÓN TELECABLE, S.A. DE
C.V.

Versión 2 – Septiembre 2026

Contenido

Definiciones	3
Datos generales	4
1. Descripción de los servicios	4
1.1 El servicio	4
1.2 Paquetes y tarifas registradas	5
1.3 Contratación	5
1.4 Equipo terminal	5
2. Facturación y cobranza	6
3. Calidad de los servicios	6
4. Medios de atención, correos, teléfonos y ubicación	7
5. Plazos máximos de atención	7
6. Cambio de paquete, servicios adicionales y traslado.....	8
7. Suspensión y reconexión del servicio	9
8. Política de cancelación	9
9. Accesibilidad y no discriminación	10
10. Consultas, aclaraciones, quejas y derechos de las audiencias	10
11. Protección de datos personales	10
12. Marco legal, publicación y vigencia	11

DEFINICIONES

Para los efectos de este Código de Prácticas Comerciales se entenderá por:

Centro de Atención a Clientes (CAC): lugar físico o virtual a través del cual TU VISIÓN TELECABLE realiza actos relacionados con la comercialización de sus servicios y la atención a los usuarios.

Contrato de adhesión: documento elaborado unilateralmente por TU VISIÓN TELECABLE, registrado ante la PROFECO, que establece en formatos uniformes los términos y condiciones aplicables a la comercialización y prestación de los servicios, sin importar el medio de celebración.

Concesionario: persona física o moral titular de una concesión para prestar servicios públicos de telecomunicaciones o radiodifusión.

Concesión única: acto administrativo mediante el cual la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones confiere el derecho a prestar, de manera convergente, todo tipo de servicios públicos de telecomunicaciones o radiodifusión.

Equipo terminal: todo equipo que utiliza el usuario para conectarse más allá del punto de conexión terminal de la red pública de telecomunicaciones, con el propósito de recibir uno o más servicios (convertidor, decodificador, módem, unidad ONU y accesorios).

Comodato: préstamo gratuito del equipo terminal, que es propiedad de TU VISIÓN TELECABLE y debe devolverse al terminar el contrato.

CRT o Comisión: Comisión Reguladora de Telecomunicaciones.

Ley: Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión (Diario Oficial de la Federación, 16 de julio de 2025).

LFPC: Ley Federal de Protección al Consumidor.

NOM-184-SCFI-2018: Norma Oficial Mexicana que establece los elementos normativos y obligaciones específicas que debe observar TU VISIÓN TELECABLE para la comercialización y prestación de servicios de telecomunicaciones a través de una red pública.

PROFECO: Procuraduría Federal del Consumidor.

Prepago: esquema de contratación en el que el usuario paga el servicio de manera anticipada a su utilización.

Servicio de televisión y audio restringidos: servicio de telecomunicaciones de audio o de audio y video asociados que se presta a suscriptores mediante contrato y el pago periódico de una cantidad preestablecida.

Servicio de acceso a internet fijo: servicio que permite al usuario el acceso a internet desde el domicilio contratado, a través de la red de TU VISIÓN TELECABLE.



Términos y Condiciones: documento de Términos y Condiciones de Tarifas y Promociones de TU VISIÓN TELECABLE, complementario de los contratos de adhesión.

Usuario o SUScriptor: persona física o moral que utiliza un servicio de telecomunicaciones como destinatario final.

DATOS GENERALES

Titular de la concesión y proveedor	TU VISIÓN TELECABLE, S.A. DE C.V.
Nombre comercial	TU VISIÓN TELECABLE
Servicios que presta	Televisión restringida (televisión por cable) e internet fijo
Área de cobertura	Santa María Zacatepec, San Juan Cacahuatpec, San Pedro Amuzgos y Los Llanos de Amuzgos, Oaxaca, y demás localidades autorizadas. Consulta: https://www.tuvision.mx/contacto
Contratos de adhesión registrados ante PROFECO	Televisión restringida: 311-2023 Internet fijo: 057-2024
Sitio de internet	https://www.tuvision.mx/

Este Código de Prácticas Comerciales se emite en cumplimiento de la Condición 10 del título de concesión única de TU VISIÓN TELECABLE y de la NOM-184-SCFI-2018. Tiene por objeto servir de guía a los usuarios y al personal sobre los servicios, su contratación, facturación, calidad, atención, cambios y cancelación. Es complementario de los contratos de adhesión registrados ante la PROFECO, de los Términos y Condiciones de Tarifas y Promociones y del Código de Ética, y en caso de discrepancia prevalecerá lo dispuesto en el contrato de adhesión.

1. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

1.1 El servicio

TU VISIÓN TELECABLE se obliga a prestar al SUScriptor el servicio de televisión restringida y/o de internet fijo, según el paquete contratado, de manera continua, uniforme, regular y eficiente, a cambio del pago anticipado de la tarifa (modalidad PREPAGO). Cualquier cargo comienza a partir de la fecha en que efectivamente inicia la prestación del servicio.

La prestación del servicio no está sujeta a plazo forzoso: al tener vigencia indeterminada, el SUScriptor puede darlo por terminado en cualquier momento, sin penalidad y sin necesidad de autorización, dando aviso por el mismo medio en que contrató o por cualquiera de los medios de atención de este Código, y cubriendo únicamente los adeudos generados por el servicio efectivamente recibido.

1.2 Paquetes y tarifas registradas

Las tarifas se encuentran inscritas en el Registro Público de Concesiones de la CRT. Todos los precios se expresan en pesos mexicanos e incluyen IVA.

Paquete	Instalación (pago único)	Renta mensual	Tarifa diaria	Folio RPC (CRT)
Paquete Televisión	\$300.00	\$240.00	\$8.00	2389961
Paquete TV + Internet	\$500.00	\$480.00	\$16.00	2392860
Paquete Internet	\$500.00	\$390.00	\$13.00	2393558

Televisión: hasta 96 canales digitales (SD) en localidades con servicio digital, o hasta 88 canales en localidades con servicio analógico. La alineación depende de cada localidad y puede cambiar por decisión de las programadoras; consúltela en <https://www.tuvision.mx/canales>. El servicio incluye un televisor; pueden contratarse hasta 2 televisores adicionales.

Internet fijo: velocidad de hasta 10 Mbps de descarga. La velocidad real puede variar según la hora pico y el número de dispositivos conectados. Velocidades de carga y descarga: <https://www.tuvision.mx/legal/velocidad-internet>; velocidades promedio en hora pico: <https://www.tuvision.mx/legal/velocidad-internet-promedio>.

Promociones: Paga 6 meses y recibe 7 (folios 2393567, 2393576 y 2393589) y Paga 12 meses y recibe 14 (folios 2393613, 2393587 y 2393594). Sus condiciones se detallan en los Términos y Condiciones: <https://www.tuvision.mx/legal/terminos-y-condiciones>

1.3 Contratación

Para contratar se requiere identificación oficial vigente, comprobante de domicilio reciente, cobertura y factibilidad técnica en el domicilio, la firma del contrato de adhesión y del comodato del equipo, y el pago de la instalación y de la parte proporcional de la mensualidad del mes en curso. Todo lo pactado de manera verbal o electrónica se confirmará por escrito al SUSCRIPTOR, por el medio que elija, en un plazo máximo de 5 (cinco) días hábiles.

1.4 Equipo terminal

Los equipos y accesorios necesarios para recibir el servicio son propiedad de TU VISIÓN TELECABLE y se entregan en comodato. El SUSCRIPTOR se obliga a su guarda, custodia y conservación y a devolverlos al terminar el contrato con el desgaste natural del uso. Las fallas no atribuibles al SUSCRIPTOR se reparan sin costo, coordinando fecha y hora; el personal se identificará y mostrará la orden de trabajo. Mientras el equipo esté en reparación se suspende el cobro del servicio, salvo que se entregue un equipo sustituto. En caso de robo o siniestro el SUSCRIPTOR dará aviso en un plazo no mayor a 24 horas. El costo de reposición por daño, pérdida, robo o mal uso atribuible al SUSCRIPTOR es de **\$700.00**.

2. FACTURACIÓN Y COBRANZA

Fecha de pago. El servicio es de prepago. El día de la instalación se cubren los días de uso del mes en curso; a partir de entonces la mensualidad se genera el día 1 de cada mes y debe pagarse dentro de los primeros 5 (cinco) días naturales del mes. Cada mensualidad tiene una vigencia de 30 días naturales.

Medios de pago. En efectivo en cualquier CAC, o por transferencia o depósito bancario a la cuenta publicada en los Términos y Condiciones y en los CAC, enviando el comprobante por WhatsApp, correo electrónico o en sucursal.

Estado de cuenta y factura. El estado de cuenta se entrega a solicitud del SUScriptor en cualquier CAC o, previo acuerdo, por correo electrónico; contiene el desglose de cada concepto, la fecha de corte, la fecha límite de pago y las formas y lugares de pago. Se emite factura (CFDI) previa solicitud con los datos fiscales correspondientes. TU VISIÓN TELECABLE no cobra tarifas ni conceptos distintos a los contratados o aceptados expresamente por el SUScriptor.

Cargos indebidos. Tratándose de cargos indebidos, TU VISIÓN TELECABLE efectuará la devolución dentro de los 5 (cinco) días hábiles siguientes a la reclamación, por el mismo medio en que se realizó el cargo, y bonificará el 20 % (veinte por ciento) sobre el monto cobrado indebidamente, conforme a la NOM-184-SCFI-2018.

3. CALIDAD DE LOS SERVICIOS

TU VISIÓN TELECABLE presta los servicios conforme a los índices y parámetros de calidad establecidos por la CRT o, en su caso, a los ofrecidos o contratados, que no podrán ser inferiores a los de la Comisión. Publica en su sitio de internet la velocidad contratada y la velocidad promedio en hora pico de su servicio de internet, así como su política de gestión de tráfico.

Reporte y atención de fallas. El SUScriptor puede reportar fallas por cualquiera de los medios de la sección 4; recibirá un número de folio. La atención inicial se brinda dentro de las 24 horas siguientes al reporte y la solución en un plazo máximo de 72 horas (3 días), salvo causas de fuerza mayor o ajenas a TU VISIÓN TELECABLE, en cuyo caso se informará al SUScriptor la fecha estimada de solución.

Bonificación por fallas. Cuando el servicio se interrumpa o falle por causas imputables a TU VISIÓN TELECABLE, el SUScriptor tendrá derecho a la bonificación de la parte proporcional del precio del servicio correspondiente al periodo de afectación, más una compensación de al menos el 20 % (veinte por ciento) del monto de dicho periodo, conforme a la NOM-184-SCFI-2018. La bonificación se aplica en la siguiente mensualidad o, a elección del SUScriptor, se devuelve por el medio que indique, dentro de los 5 días hábiles siguientes a que se determine su procedencia.

Interrupciones programadas. Los trabajos de mantenimiento que impliquen interrupción del servicio se informarán con anticipación por el sitio de internet, WhatsApp o redes sociales, indicando la duración estimada.

Contenidos de televisión. La programación, la alineación y la publicidad de los canales son responsabilidad de las programadoras; TU VISION TELECABLE únicamente retransmite las señales. Las quejas sobre contenidos se atienden conforme al Código de Ética (sección 10).

Política de gestión de tráfico: <https://www.tuvision.mx/legal/politica-de-gestion-de-trafico>

4. MEDIOS DE ATENCIÓN, CORREOS, TELÉFONOS Y UBICACIÓN

Los siguientes medios son gratuitos y permiten presentar consultas, contrataciones, cambios, cancelaciones, reportes de fallas, aclaraciones, quejas y sugerencias. Con excepción de la atención presencial y telefónica, están disponibles las 24 horas del día, todos los días del año.

Teléfono	954 258 0619 (lunes a viernes de 9:00 a 18:00 h y sábados de 9:00 a 14:00 h)
WhatsApp	999 330 6039 (24 horas)
Correo electrónico	contacto@tuvision.tv
Sitio de internet	https://www.tuvision.mx/ y formulario en https://www.tuvision.mx/contacto
CAC Zacatepec	Calle Venustiano Carranza S/N, Col. Centro, Santa María Zacatepec, Oaxaca, C.P. 71050. Lunes a viernes de 9:00 a 18:00 h y sábados de 9:00 a 14:00 h
CAC Amuzgos	Calle 5 de Febrero S/N, Col. Centro (a un costado del Ayuntamiento), San Pedro Amuzgos, Oaxaca, C.P. 71070. Lunes a viernes de 9:00 a 18:00 h y sábados de 9:00 a 14:00 h
CAC Cacahuatpec	Carretera Pérez Gasga Sur #31, Col. Centro, San Juan Cacahuatpec, Oaxaca. Lunes a viernes de 9:00 a 18:00 h y sábados de 9:00 a 14:00 h

Los sistemas de atención de TU VISION TELECABLE cumplen con las disposiciones aplicables; cuentan con personal capacitado que brinda información certera y trato respetuoso; mantienen disponible la información prevista en la NOM-184-SCFI-2018 por medios físicos y electrónicos; llevan un control y seguimiento de trámites y reclamaciones mediante número de folio; confirman por escrito las condiciones pactadas verbal o electrónicamente en un plazo no mayor a 5 días hábiles; y permiten al usuario elegir libremente el medio de atención.

5. PLAZOS MÁXIMOS DE ATENCIÓN

Trámite	Plazo máximo	Fundamento
Instalación del servicio, una vez confirmada la factibilidad y realizado el pago	5 días hábiles	Condición 10.5

Trámite	Plazo máximo	Fundamento
Confirmación por escrito de lo pactado verbal o electrónicamente	5 días hábiles	NOM-184, 6.2.6
Atención inicial de un reporte de falla	24 horas	Condición 10.5
Solución de fallas imputables a TVT	72 horas	Lineamientos de calidad CRT
Reconexión tras el pago del adeudo	48 horas (72 h si requiere visita técnica)	NOM-184, 8.2.2
Resolución de consultas, aclaraciones y quejas de servicio	15 días naturales	NOM-184, 6.3.1
Devolución por cargos indebidos	5 días hábiles	NOM-184
Aplicación de bonificaciones por fallas	Siguiente mensualidad o 5 días hábiles	NOM-184, 5.2.18
Entrega de folio de cancelación	Al momento de la solicitud	NOM-184, 5.4.2
Cambio de paquete	Siguiente ciclo mensual	Condición 10.6
Reactivación tras suspensión temporal voluntaria	48 horas; se cobran solo los días de uso del mes	Política de TVT
Quejas sobre contenidos (audiencias)	20 días	Código de Ética / Lineamientos CRT

6. CAMBIO DE PAQUETE, SERVICIOS ADICIONALES Y TRASLADO

Cambio de paquete. El SUScriptor puede cambiar de paquete (subir o bajar) en cualquier momento, sin penalización, solicitándolo por cualquier medio de atención. El cambio aplica a partir de la siguiente mensualidad; cuando implique la instalación de un servicio o equipo adicional, se cobrará el costo de instalación completo registrado para ese servicio. Se confirmará por escrito en un plazo máximo de 5 días hábiles.

Servicios adicionales y cargos únicos. Televisor adicional: \$300.00 por cada instalación adicional, máximo 2. Cambio de domicilio (traslado del servicio): \$400.00 en pago único, sujeto a cobertura y factibilidad. Reposición de equipo en comodato: \$700.00. Control remoto adicional: precio en sucursal.

Nuevo contrato. La contratación de un servicio adicional o de un nuevo domicilio se documenta con el contrato de adhesión y el comodato correspondientes, con los mismos requisitos de la sección 1.3.

Suspensión temporal a solicitud del usuario. El SUScriptor sin adeudos pendientes puede solicitar la suspensión temporal del servicio, sin costo y por el tiempo que desee, por cualquier medio de atención. Durante la suspensión no se genera mensualidad y el equipo permanece en



comodato bajo su custodia. La reactivación se solicita por los mismos medios, no tiene cargo de reconexión y se realiza en un máximo de 48 horas.

7. SUSPENSIÓN Y RECONEXIÓN DEL SERVICIO

TU VISIÓN TELECABLE podrá suspender el servicio, previa notificación por escrito al SUSCRIPTOR por medios electrónicos o digitales a los datos de la carátula del contrato, cuando:

- a) realice pagos parciales que no cubran el adeudo; b) no pague el servicio dentro de los primeros 15 (quince) días del mes correspondiente; c) utilice el servicio de manera contraria al contrato o a las disposiciones aplicables; o d) exista resolución judicial o administrativa.

Una vez subsanada la causa de la suspensión y cubierto el adeudo, el servicio se reanudará en un plazo máximo de 48 horas, o de 72 horas cuando se requiera visita técnica. El cargo por reconexión será razonable y proporcional y **no excederá del 20 % (veinte por ciento) de la renta mensual del paquete contratado**: Paquete Televisión \$48.00; Paquete Internet \$78.00; Paquete TV + Internet \$96.00.

No se suspenderá el servicio al SUSCRIPTOR que tenga pendiente una queja, reclamación o aclaración relacionada con la facturación, hasta que ésta se resuelva.

8. POLÍTICA DE CANCELACIÓN

El contrato podrá darse por terminado por cualquiera de las partes, sin responsabilidad, en los casos previstos en el contrato de adhesión: imposibilidad permanente de prestar el servicio por caso fortuito o fuerza mayor; si el SUSCRIPTOR no subsana en 90 días naturales la causa de la suspensión; si TU VISIÓN TELECABLE no presta el servicio en los términos convenidos o con la calidad establecida por la CRT; si el SUSCRIPTOR proporciona información falsa; si TU VISIÓN TELECABLE modifica unilateralmente términos, condiciones o tarifas; o por cualquier otra causa legal.

El SUSCRIPTOR puede cancelar en cualquier momento, sin plazo forzoso ni penalización, por el mismo medio en que contrató o por cualquier medio de atención, proporcionando el número de folio de su contrato. TU VISIÓN TELECABLE entregará de inmediato un folio de cancelación por el medio que el SUSCRIPTOR elija. La cancelación no exime del pago de los adeudos por el servicio efectivamente recibido. Se devolverá la parte proporcional de las cantidades pagadas por adelantado que correspondan a servicio no prestado.

El equipo en comodato deberá devolverse completo (equipo, cable de alimentación, antenas y accesorios) y en buen estado en las oficinas de TU VISIÓN TELECABLE; si presenta daños o se entrega incompleto, se cubrirá el costo de reposición de **\$700.00**.

9. ACCESIBILIDAD Y NO DISCRIMINACIÓN

Para la contratación por personas con discapacidad, TU VISIÓN TELECABLE pondrá a su disposición otros medios de comunicación para dar a conocer las condiciones del contrato de adhesión, los servicios adicionales y los paquetes, así como mecanismos accesibles para presentar quejas y consultar la guía de programación.

TU VISIÓN TELECABLE presta el servicio en condiciones equitativas a todo aquel que lo solicite, sin privilegios ni distinciones discriminatorias respecto de otros suscriptores en la misma área de cobertura y condiciones de contratación. Si ofrece condiciones más favorables a uno o más suscriptores en supuestos equivalentes, el SUScriptor podrá exigir las mismas condiciones cuando sea técnicamente posible.

10. CONSULTAS, ACLARACIONES, QUEJAS Y DERECHOS DE LAS AUDIENCIAS

Toda consulta, aclaración, reclamación o queja de servicio recibe un número de folio y se resuelve en un plazo máximo de 15 (quince) días naturales contados a partir de su presentación, salvo que la normatividad establezca un plazo distinto. TU VISIÓN TELECABLE podrá requerir la acreditación de la titularidad del servicio para resolverla.

Las quejas, sugerencias y solicitudes de derecho de réplica relacionadas con los contenidos de los canales se atienden conforme al Código de Ética de TU VISIÓN TELECABLE (presentación dentro de los 7 días siguientes a la emisión y resolución en un máximo de 20 días), disponible en <https://www.tuvision.mx/legal/codigo-de-etica-de-tu-vision-telecable>.

Si la queja no es resuelta a su satisfacción, el SUScriptor podrá acudir a la PROFECO (Teléfono del Consumidor 55 5568 8722 y 800 468 8722; <https://www.gob.mx/profeco>) o a la CRT (<https://portal.crt.gob.mx>). La Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios está disponible en <https://www.tuvision.mx/legal/carta-de-derechos>.

11. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Los datos personales de los usuarios se tratan conforme al Aviso de Privacidad de TU VISIÓN TELECABLE, disponible en <https://www.tuvision.mx/legal/aviso-de-privacidad>, y a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares. Antes de cualquier alta, cambio, traslado, reposición o cancelación, el personal verifica la identidad del titular del servicio. Al momento de la contratación, el personal entrega al SUScriptor una copia impresa o digital del Aviso de Privacidad, o le informa dónde puede consultarlo, de manera previa a la obtención de sus datos personales.



12. MARCO LEGAL, PUBLICACIÓN Y VIGENCIA

Este Código se rige por la Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión, la Ley Federal de Protección al Consumidor, la NOM-184-SCFI-2018, los Lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad del servicio fijo, los Lineamientos Generales para la Protección de los Derechos de las Audiencias, la Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios, el título de concesión única y los contratos de adhesión registrados ante la PROFECO. Las referencias a la CRT comprenden las facultades que la Ley le confiere como sucesora del Instituto Federal de Telecomunicaciones.

Se publica en <https://www.tuvision.mx/> y está disponible en los CAC. Cualquier modificación se publicará por los mismos medios. Versión 2, septiembre de 2026 (28 de septiembre de 2026): sustituye a las versiones anteriores.

Dirección General

TU VISIÓN TELECABLE, S.A. DE C.V.

Santa María Zacatepec, Oaxaca, septiembre de 2026