



CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES.

“TELEVISION POR CABLE / E
INTERNET FIJO”

TU VISIÓN TELECABLE, S.A. DE
C.V.



Definiciones

Para los efectos de este código de prácticas comerciales se entenderá por:

Centro de atención: Es el lugar físico o virtual a través del cual TU VISIÓN TELECABLE realiza habitual o periódicamente actos relacionados con la comercialización de servicios de telecomunicaciones y/o atención a Consumidores.

Contrato de adhesión: Es el documento elaborado unilateralmente por TU VISIÓN TELECABLE para establecer en formatos uniformes los términos y condiciones aplicables a la comercialización y/o a la prestación del servicio de telecomunicaciones, aun cuando dicho documento no contenga todas las cláusulas ordinarias de un contrato y sin importar el medio de celebración.

Concesionario: Persona física o moral, titular de una concesión para la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones o radiodifusión.

Concesión única: Acto administrativo mediante el cual el Instituto confiere el derecho para prestar de manera convergente, todo tipo de servicios públicos de telecomunicaciones o radiodifusión.

Equipo(s) terminal(es) de telecomunicaciones: Comprende todo equipo que utiliza el Consumidor para conectarse más allá del punto de conexión terminal de una red pública de telecomunicaciones con el propósito de tener acceso y/o recibir uno o más servicios de telecomunicaciones.

IFT: Instituto Federal de Telecomunicaciones.

LFTR: Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

LFPC: Ley Federal de Protección al Consumidor.

NOM-184-SCFI-2018: NOM-184-SCFI-2018, Elementos normativos y obligaciones específicas que debe observar TU VISIÓN TELECABLE para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones (cancela a la NOM-184-SCFI-2012).



Proveedor(es) de servicios de telecomunicaciones: Es la persona física o moral en términos del Código Civil Federal que habitual o periódicamente presta servicio de telecomunicaciones y cuenta para ello con una concesión única, o bien, para instalar, operar y explotar una red pública de telecomunicaciones o con una autorización o permiso para establecer, operar y explotar una comercializadora de servicios de telecomunicaciones utilizando las redes públicas de telecomunicaciones de algún concesionario.

Servicios de telecomunicaciones: Toda prestación de servicio(s) por parte de TUVISIÓN TELECABLE, que implique emisión, transmisión o recepción de signos, señales, datos, escritos, imágenes, voz, sonidos o información de cualquier naturaleza que se efectúa a través de hilos, radioelectricidad, medios ópticos, físicos, u otros sistemas electromagnéticos que se realicen a través de redes públicas de telecomunicaciones.

Servicio de televisión y audio restringidos: 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.

Pospago: Esquema de contratación mediante el cual el Consumidor paga Servicios de Telecomunicaciones de manera posterior a la utilización del(os) mismo(s).

Prepago: Esquema de contratación mediante el cual el Consumidor paga servicios de telecomunicaciones de manera anticipada a la utilización del(os) mismo(s).

PROFECO: La Procuraduría Federal del Consumidor.

Usuario o Suscriptor: Persona física o moral que utiliza un servicio de telecomunicaciones como destinatario final.



Contenido

- I. Datos generales
- II. El servicio
- III. El proveedor o TU VISIÓN TELECABLE
- IV. El equipo terminal
- V. Tarifas
- VI. Estado de cuenta recibo y/o factura
- VII. Suspensión del servicio
- VIII. Terminación y cancelación
- IX. Consultas, dudas, aclaraciones y quejas



Datos generales

Titular de la concesión y proveedor del servicio de telecomunicaciones: TU VISIÓN TELECABLE, S.A. DE C.V.

Nombre comercial del proveedor: TU VISIÓN TELECABLE

Servicio de telecomunicaciones que presta o Servicio: Televisión restringida e Internet Fijo.



EI SERVICIO. TU VISION TELECABLE, se obliga a prestar al SUSCRIPTOR el servicio de televisión restringida e Internet Fijo (a quien lo contrate), de manera continua, uniforme, regular y eficiente, a cambio del pago de la tarifa PREPAGO; es decir, se pagará el servicio de manera anticipada a utilizarlo; a través del medio que el SUSCRIPTOR elija.

Cualquier cargo por el SERVICIO comienza a partir de la fecha en la que efectivamente el PROVEEDOR inicie la prestación del SERVICIO.

La prestación del servicio no está sujeta a un plazo forzoso, por lo que al tener una vigencia indeterminada el SUSCRIPTOR puede darlo por terminado en cualquier momento, sin penalidad alguna y sin autorización del PROVEEDOR, únicamente se tendrá que dar aviso a este último a través del mismo medio en el cual contrató el servicio o por los medios de contacto señalados. Quedando también obligado al pago de los adeudos correspondientes.

EI PROVEEDOR. TU VISION TELECABLE se obliga a prestar el SERVICIO de acuerdo con los índices y parámetros de calidad que establece el IFT o, en su caso los ofrecidos implícitamente o contratados los cuales no pueden ser menores a los que establezca el IFT. Todo lo pactado o contratado entre el SUSCRIPTOR y el PROVEEDOR de manera verbal o electrónica se le debe confirmar por escrito al SUSCRIPTOR a través del medio que él elija, en un plazo máximo de cinco días hábiles, contados a partir del momento en que se realice el pacto o contratación.

El PROVEEDOR, tendrá disponible para el SUSCRIPTOR que lo solicite, el servicio de control parental (servicio útil para padres y responsables educativos que desean impedir que niños o adolescentes puedan acceder a determinados contenidos) de manera gratuita y publicar de forma clara las características operativas de este servicio y las instrucciones para que el SUSCRIPTOR pueda operar las aplicaciones necesarias para el correcto funcionamiento del mencionado servicio.

EI EQUIPO TERMINAL. Los equipos y accesorios que son necesarios para recibir el SERVICIO son propiedad del PROVEEDOR mismos que se entregan al SUSCRIPTOR en COMODATO (en préstamo). El SUSCRIPTOR se compromete a la guarda, custodia y conservación del (los) equipo(s), durante todo el tiempo que se encuentre en su



poder, hasta la terminación del contrato y deberán ser devueltos al PROVEEDOR, presentando únicamente el desgaste natural por el paso del tiempo, y por su parte el PROVEEDOR se obliga a dar mantenimiento a los equipos y accesorios para la adecuada prestación del SERVICIO.

La entrega del Equipo al SUSCRIPTOR, se realizará condicionado a la entrega de una garantía por la cantidad de \$500.00, importe que se devolverá al SUSCRIPTOR a la terminación del contrato, previa devolución del Equipo a TU VISION TELECABLE.

Cuando las fallas que se presenten en el equipo y accesorios no sean atribuibles al SUSCRIPTOR, el PROVEEDOR se obliga a realizar de manera gratuita las reparaciones necesarias, en tanto el contrato permanezca vigente. Ambas partes deberán coordinarse para establecer la fecha y hora en que se llevarán a cabo dichas actividades. El personal designado por el PROVEEDOR se debe de identificar y mostrar al SUSCRIPTOR la orden de trabajo expedida por el PROVEEDOR.

En caso de que el Equipo terminal se encuentre en reparación o mantenimiento, el PROVEEDOR suspenderá el cobro del SERVICIO por el periodo que dure la revisión, reparación y/o mantenimiento de dicho equipo terminal, excepto cuando el PROVEEDOR acredite que el SUSCRIPTOR está haciendo uso del servicio o le haya proporcionado un equipo sustituto.

Cuando el Equipo provisto en comodato, sea robado o sea objeto de algún siniestro, el SUSCRIPTOR deberá dar aviso inmediato al PROVEEDOR, en un plazo que no excederá de veinticuatro horas posteriores al evento para la reposición del Equipo y para suspender el cobro del SERVICIO hasta que el SUSCRIPTOR tenga otro equipo para poder recibir el SERVICIO.

El SUSCRIPTOR tendrá un plazo de 30 días hábiles posteriores al robo o siniestro para presentar copia certificada de la constancia correspondiente levantada ante una Autoridad Competente, que acredite el objeto de robo o siniestro para que no tenga costo la reposición del equipo. En caso de daño intencional o mal uso por parte del SUSCRIPTOR, el costo de reposición será de \$1000.00, pudiendo hacer uso del depósito en garantía inicial.



ACCESIBILIDAD PARA PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD. En cuanto a la contratación para usuarios con discapacidad, el PROVEEDOR estará obligado a poner a disposición del SUScriptor la utilización de otros medios de comunicación para dar a conocer las condiciones establecidas en el contrato de adhesión, así como, los servicios adicionales y los paquetes que ofrezca TU VISION TELECABLE.

NO DISCRIMINACIÓN. El PROVEEDOR debe prestar el SERVICIO en condiciones equitativas a todo aquel que lo solicite, sin establecer privilegios o distinciones en forma discriminatoria, respecto de otros SUScriptORES en la misma área de cobertura y en las mismas condiciones de contratación.

En caso de que el PROVEEDOR ofrezca condiciones más favorables a uno o más suscriptores situados en supuestos equivalentes o similares, el SUScriptor puede exigir las mismas condiciones, siempre y cuando sea posible técnicamente para la prestación del Servicio.

TARIFAS. Las tarifas del SERVICIO se encuentran inscritas en el Registro Público de Concesiones del IFT y pueden ser consultadas en nuestro centro de atención o nuestra página de Internet <http://www.tuvision.mx/> o a través de la página del IFT www.ift.org.mx.

Las tarifas no podrán establecer condiciones contractuales tales como causas de terminación anticipada o cualquier otra condición que deba ser pactada dentro de los contratos de adhesión. De igual manera, no se podrán establecer términos y/o condiciones de aplicación de las tarifas que contravengan lo establecido en el contrato de adhesión.

Los planes, paquetes, cobertura donde el PROVEEDOR puede prestar el servicio y tarifas se pueden consultar en nuestro centro de atención o nuestra página de Internet

ESTADO DE CUENTA RECIBO Y/O FACTURA. La entrega de estado de cuenta es a solicitud del SUScriptor, el cual, contendrá el desglose del adeudo total y de cada uno de los conceptos por los servicios contratados. El SUScriptor podrá solicitar los estados de cuenta a través de medios físicos (en cualquiera de nuestras sucursales).



El estado de cuenta contendrá la fecha de corte, la fecha límite en la que se debe realizar el pago, así como, las formas y los lugares en los que puede efectuarse dicho pago (ver apartado de formas de pago). En el caso de que el SUSCRIPTOR haya contratado Servicios de Telecomunicaciones adicionales al servicio originalmente contratado, se desglosarán los conceptos de cada uno de los servicios.

TU VISIÓN TELECABLE, podrá pactar expresamente con el SUSCRIPTOR que el estado de cuenta y/o factura le sean enviados directamente a su domicilio o al correo electrónico señalado en la carátula del contrato. TU VISIÓN TELECABLE, no puede cobrar tarifas o conceptos diferentes a los previstos en las condiciones originales contratadas o a los aceptados expresamente a través de medios físicos, electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, en cualquier momento posterior.

La forma y lugares de pago se pueden consultar en nuestro centro de atención o por cualquiera de los medios señalados en nuestra página de Internet <http://www.tuvision.mx/>

Tratándose de cargos indebidos, el PROVEEDOR deberá efectuar la devolución correspondiente dentro de un plazo no mayor a los 5 días hábiles posteriores a la reclamación. Dicha devolución se efectuará por el mismo medio en el que se realizó el cargo indebido correspondiente y se deberá bonificar el 20% sobre el monto del cargo realizado indebidamente.

SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. El PROVEEDOR podrá suspender el Servicio, previa notificación por escrito al SUSCRIPTOR, a través de medios electrónicos o digitales, (a los datos señalados en la carátula del contrato), si este último incurre en cualquiera de los siguientes supuestos:

- a) Por pagos parciales de la tarifa aplicable al SERVICIO.
- b) Por falta de pago del SERVICIO dentro de los 5 primeros días del mes siguiente.
- c) Por utilizar el servicio de manera contraria a lo previsto en el contrato y/o a las disposiciones aplicables en materia de telecomunicaciones.
- d) Por declaración judicial o administrativa.

Una vez solucionada la causa que originó la suspensión del servicio, el PROVEEDOR deberá reanudar la prestación del servicio en un periodo máximo de 48 horas, debiendo

pagar el SUSCRITOR los gastos por reconexión, lo cual no podrá ser superior al 20% del pago de una mensualidad.

TERMINACIÓN Y CANCELACIÓN. El contrato se podrá cancelar por cualquiera de las partes sin responsabilidad para ellas en los siguientes casos:

- a) Por la imposibilidad permanente del PROVEEDOR para continuar con la prestación del SERVICIO, ya sea por caso fortuito o fuerza mayor.
- b) Si el SUSCRITOR no subsana en un término de 90 días naturales cualquiera de las causas que dieron origen a la suspensión del SERVICIO.
- c) Si el PROVEEDOR no presta el SERVICIO en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos en la información desplegada en la publicidad del proveedor, así como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT.
- d) Si el SUSCRITOR proporciona información falsa al PROVEEDOR para la contratación del SERVICIO.
- e) En caso de modificación unilateral de los términos, condiciones y tarifas establecidas en el contrato por parte del PROVEEDOR.
- f) Por cualquier otra causa prevista en la legislación aplicable y vigente.

El SUSCRITOR podrá dar por terminado el contrato en cualquier momento, dando únicamente el aviso al PROVEEDOR a través del mismo medio en el cual contrató el servicio, o a través los medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita. La cancelación o terminación del Contrato no exime al SUSCRITOR de pagar al PROVEEDOR los adeudos generados por el/los Servicio(s) efectivamente recibido(s).

Para poder llevar a cabo la cancelación, el SUSCRITOR deberá proporcionar el número de folio o registro que le hayan otorgado en virtud de la celebración del Contrato de Adhesión.

El PROVEEDOR realizará la devolución de las cantidades que en su caso el SUSCRITOR haya dado por adelantado y que correspondan a la parte proporcional del servicio que con motivo de la cancelación no se haya prestado efectivamente por parte del PROVEEDOR.



En caso de terminación del contrato, el PROVEEDOR debe proporcionar un folio o número de registro al SUScriptor, mismo que puede ser entregado, a elección del SUScriptor, en nuestro centro de atención, vía telefónica, por correo electrónico o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

CONSULTAS, DUDAS, ACLARACIONES Y QUEJAS. El SUScriptor podrá presentar sus quejas por fallas y/o deficiencias en el servicio y/o equipos; así como consultas, contrataciones, cancelaciones, sugerencias y reclamaciones al PROVEEDOR directamente en nuestras sucursales ubicadas en:

- a) Sucursal Amuzgos: Calle 5 de Febrero N, a un costado del Ayuntamiento, San Pedro Amuzgos, Oaxaca.
- b) Sucursal Zacatepec: Calle Venustiano Carranza SN, Col Centro, Santa Maria Zacatepec, Oaxaca.
- c) Sucursal Cacahuatpec: Carretera Pérez Gasga Sur #125, San Juan Cacahuatpec, Oaxaca.

Por correo electrónico contacto@tuvision.tv y/o a través de medios electrónicos señalados en nuestra página de Internet <http://www.tuvision.mx/>

Estos mecanismos se proporcionan de manera gratuita y, con excepción de la atención directamente en sucursales, estarán disponibles y brindan atención de 6 am a 10 pm, todos los días del año.

Las quejas que TU VISIÓN TELECABLE reciba deben ser resueltas dentro del plazo máximo de 15 (quince) días naturales, contados a partir de la fecha en que fue presentada por el SUScriptor. Salvo en el caso de que exista normatividad aplicable que establezca un tiempo máximo de atención distinto. TU VISIÓN TELECABLE puede requerir al SUScriptor la acreditación de la titularidad del servicio de telecomunicaciones para la resolución de la queja. TU VISIÓN TELECABLE se abstendrá de suspender el o los servicios prestados al SUScriptor que haya presentado alguna queja, reclamación o aclaración relacionada con la facturación de su servicio de telecomunicaciones, hasta en tanto no se resuelva.