



## ÍNDICE DE CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

1. OBJETIVO
2. DEFINICIONES
3. PORTAFOLIO DE SERVICIOS DE TELECABLE 3.1. Servicio de Televisión Restringida  
3.2. Servicio de Acceso a Internet  
3.3. Servicio de Telefonía
4. CALIDAD DE LOS SERVICIOS
5. PROCESO DE CONTRATACIÓN
6. CONTRATO TELECABLE
7. POLÍTICAS DE PRECIOS Y TARIFAS TELECABLE
8. POLÍTICAS DE CRÉDITO
9. FACTURACIÓN
10. EL EQUIPO DE ACCESO
11. ATENCIÓN DE FALLAS
12. CAMBIO DE DOMICILIO
13. SUSPENSIÓN, TERMINACIÓN Y RESCISIÓN DE LOS SERVICIOS 13.1 Terminación del Servicio por parte del Suscriptor  
13.2 Suspensión del Servicio por parte de TELECABLE  
13.3 Terminación del Servicio por parte de TELECABLE  
13.4 Reanudación del Servicio
14. POLÍTICAS DE USO DE LOS SERVICIOS
15. CESIÓN DE DERECHOS DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS
16. RESPONSABILIDADES DE TELECABLE
17. ATENCIÓN A CLIENTES



## 1.- OBJETIVO.

El presente documento tiene como objetivo presentar las políticas y procedimientos aplicados para la prestación de servicios de CABLEVISIÓN RED, S.A. de C.V.

Este Código de Prácticas Comerciales, estará a disposición de los clientes de CABLEVISIÓN RED, S.A. de C.V., con el objeto de servir como manual de procedimientos para sus Clientes y Empleados, respecto a cualquier disputa o queja relacionada con la provisión de los Servicios que tiene concesionados.

## 2.- DEFINICIONES.

Para efecto del presente Código los siguientes términos tendrán el significado que se menciona a continuación.

- **Telecable:** El concesionario denominado CABLEVISIÓN RED, S.A. de C.V.
- **Código de Prácticas Comerciales:** El documento que contiene la descripción de los servicios que presta CABLEVISIÓN RED, S.A. de C.V., así como las políticas y procedimientos de comercialización de los mismos.
- **Concesión:** Este término se usará haciendo referencia indistintamente a cualquiera de los títulos de concesión otorgados por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes y/o el Instituto Federal de Telecomunicaciones, a favor de CABLEVISIÓN RED, S.A. de C.V., para instalar, operar y explotar redes públicas de telecomunicaciones, a fin de prestar los servicios de Televisión Restringida, Transmisión Bidireccional de Datos (Acceso a Internet), el Servicio Fijo de Telefonía Local y/o el Servicio de Telefonía de Larga Distancia.
- **Contrato:** Es el contrato de Servicios de Telecomunicaciones que CABLEVISIÓN RED, S.A. de C.V., firmará con el suscriptor para la prestación de los Servicios.
- **Suscriptor:** Cualquier persona física o moral que ha celebrado un Contrato con CABLEVISIÓN RED, S.A. de C.V.
- **Servicio:** Los servicios de telecomunicaciones que CABLEVISIÓN RED, S.A. de C.V., tiene concesionados y que prestará para el suscriptor en las áreas de cobertura consignadas en la Concesión.
- **Equipo de acceso:** Son todos los equipos, aparatos y accesorios, incluidos unidades de control remoto, amplificadores, cajas de control, líneas de cable, alambres, planta, cable módem, cable coaxial, tarjeta de red, cable módem de voz o EMTA (Adaptador de Terminales Multimedia Integrado) y, en general, todo aquello que sea proporcionado, suministrado y/o instalado por CABLEVISIÓN RED, S.A. de C.V. o por algún tercero con el que tenga acuerdo, en el domicilio del Suscriptor para la recepción del Servicio de Televisión Restringida (cable) y/o Transmisión Bidireccional de Datos (Acceso a Internet) y/o Telefonía.
- **Disposiciones aplicables:** Se entiende por disposiciones aplicables, los Títulos de Concesión otorgados a CABLEVISIÓN RED, S.A. de C.V., para la prestación de los servicios de Televisión Restringida, Acceso a Internet y Telefonía Local Fija y de Larga



Distancia, el registro de tarifas, el Código de Prácticas Comerciales de CABLEVISIÓN RED, S.A. de C.V., la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, las Reglas del Servicio Local y las demás disposiciones que las cumplimenten, modifiquen o sustituyan.

### 3.- PORTAFOLIO DE SERVICIOS DE TELECABLE.

TELECABLE informará al Suscriptor acerca de los Servicios que puede brindar en la población en que resida, acorde con las Concesiones otorgadas por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT) y/o el Instituto Federal de Telecomunicaciones, y con base en la infraestructura instalada en cada una de las localidades concesionadas. Bajo esta precisión TELECABLE actualmente brinda, en términos generales, el siguiente portafolio de Servicios:

#### 3.1 SERVICIO DE TELEVISIÓN RESTRINGIDA.

Descripción: Es el conjunto de canales de audio y video asociado que TELECABLE distribuye al Suscriptor, de manera continua, a cambio de una contraprestación.

##### 3.1.1 CONCEPTOS RELATIVOS AL SERVICIO DE TELEVISIÓN RESTRINGIDA:

**PAGO POR EVENTO:** Servicio mediante el cual TELECABLE proporciona al suscriptor la transmisión de un evento específico a cambio de una contraprestación adicional a la erogada por el Servicio de Televisión Restringida contratado.

**CANALES ADICIONALES:** El canal o grupo de canales que TELECABLE, en su caso, ofrece en adición a los canales básicos, por una contraprestación adicional a la erogada por el servicio base de Televisión Restringida.

**EXTENSIONES:** En términos del registro tarifario correspondiente.

#### 3.2 SERVICIO DE ACCESO A INTERNET.

Descripción: Es aquel que permite al Suscriptor navegar en Internet. El servicio será prestado bajo la modalidad elegida por el Suscriptor.

Las velocidades pueden estar sujetas a disponibilidad y a capacidad de transmisión, dependiendo de cada población, así como a las aprobaciones de las Autoridades Legales y Reguladoras correspondientes. Asimismo, estarán sujetas al área de cobertura que el propio título de concesión de TELECABLE indica.

Para prestar el servicio de Internet el Suscriptor deberá contar con un equipo de cómputo que reúna por lo menos las siguientes características:

- Procesador superior a 486 (Pentium I, II, III, AMD, Celeron, etc.).
- Windows 95 o superior a 486 (W, Wmillenium, NT, Linux).
- 16 MB de memoria RAM.
- 40 MB de memoria libre en disco duro.



- En equipos portátiles, se debe contar con tarjeta de red (PCMCIA, Ethernet 10 base T con conector RJ45).
- En equipos MAC, sistema OS 7.6.1 y Open Transport.
- Tarjeta red Ethernet 10 base T con conector RJ45.
- Tarjeta de red mínimo de 10 Mbps.

### 3.3 SERVICIO DE TELEFONÍA

Descripción: Es el servicio que proporciona la capacidad de comunicación de voz entre usuarios con equipos terminales que tienen una ubicación geográfica determinada, mediante la conducción de tráfico telefónico público conmutado dentro de una misma área de servicio local, por el que se cobra una tarifa independiente de la distancia (Servicio Local).

Este Servicio incluye los siguientes servicios:

1. Identificador de llamadas
2. Llamadas en espera
3. Conferencia Tripartita
4. Transferencia a otra línea
5. Transferencia en ocupado
6. Transferencia en no contestación.

## 4.- CALIDAD DE LOS SERVICIOS

### 4.1 SERVICIO DE TELEVISIÓN Y/O AUDIO RESTRINGIDO

- a) Se deberá dar aviso a los usuarios o suscriptores cuando menos con 15 (quince) días naturales de anticipación, acerca de cualquier cambio o modificación en la programación que se distribuya en la red.
- b) TELECABLE tiene instrumentados los mecanismos de atención necesarios para llevar a cabo las reparaciones de las fallas del Servicio dentro de las 8 (ocho) horas hábiles siguientes al reporte de las mismas.

### 4.2 SERVICIO DE TRANSMISIÓN DE DATOS

- a) La capacidad de transmisión de datos de la red pública de telecomunicaciones, en ninguno de sus puntos, deberá ser menor a 512 kbps.
- b) TELECABLE tiene instrumentados los mecanismos de atención necesarios para llevar a cabo las reparaciones a las fallas del Servicio dentro de las 12 (doce) horas hábiles siguientes al reporte de las mismas.

### 4.3 SERVICIO DE TELEFONÍA

- a) TELECABLE tiene instrumentados los mecanismos de atención necesarios para la reparación de la red o las fallas del Servicio dentro de las 8 (ocho) horas hábiles siguientes a la recepción del reporte correspondiente.



## 5.- PROCESO DE CONTRATACIÓN.

Se requiere el pago de un cargo de instalación al momento de la contratación; dicho cargo se reflejará en el primer Estado de Cuenta del Suscriptor. El Servicio que proporcionará TELECABLE podrá ser solicitado por los Clientes en cualquiera de las siguientes formas:

1. Telefónicamente (vía acceso automático). El contrato será firmado por el Suscriptor cuando el personal de TELECABLE acuda a realizar la instalación del Servicio en su domicilio.
2. Venta de cambaceo. El personal de TELECABLE acude al domicilio del cliente a ofrecer el Servicio, que se obliga a prestar al Suscriptor mediante la firma de un contrato.
3. Presentación en las oficinas comerciales de TELECABLE. El cliente acude a las oficinas de TELECABLE a suscribir el contrato para el suministro de los Servicios.

En cualquier momento antes de la contratación, TELECABLE podrá realizar estudios del historial crediticio del Suscriptor, a efecto de proporcionarle el Servicio.

La contratación de los Servicios puede incluir la solicitud de servicios adicionales, cambios o eliminación de Servicios que se estén prestando, u órdenes de cambios administrativos a una cuenta del usuario. La prestación de servicios adicionales causará la aplicación de las tarifas o los cargos respectivos, dependiendo del Servicio solicitado.

Una vez suscrito el Contrato de Prestación de Servicios y realizado el pago por la suscripción al Servicio, TELECABLE realizará la instalación del mismo en el domicilio del Suscriptor en un plazo máximo de 10 (diez) días hábiles.

## ORDEN DE ALTA DE SERVICIO PARA SUSCRIPTORES EMPRESARIALES

La Orden de Alta de Servicio será el documento por medio del cual el Suscriptor empresarial inicie formalmente sus relaciones con TELECABLE. La Orden de Alta de Servicio podrá referirse a la contratación de un nuevo Servicio, la ampliación de uno existente, la modificación a la forma de prestación de algún Servicio, la adición de un Servicio nuevo, etc.

## INTEGRACIÓN DE SERVICIOS

Cuando la solución propuesta al Suscriptor contenga equipos, programas o Servicios otorgados por una entidad distinta a TELECABLE, será presentada dentro de la propuesta de TELECABLE, considerando las políticas, términos y condiciones de las entidades involucradas.

La labor de coordinación del proyecto para otorgar el Servicio permanecerá en TELECABLE.



## 6.- CONTRATO TELECABLE.

### CONTRATO

Es el instrumento que contiene la información legal, técnica, económica y general para la prestación de los Servicios ofrecidos por TELECABLE.

Los contratos que celebre TELECABLE con sus Suscriptores estarán siempre previamente registrados ante la Procuraduría Federal del Consumidor y el Instituto Federal de Telecomunicaciones, por lo que en ningún momento serán sujeto de negociación entre el suscriptor y TELECABLE los términos y condiciones esenciales establecidos en el contrato.

### TERMINACIÓN ANTICIPADA

En caso de cancelación anticipada al vencimiento de un Contrato de Servicio, TELECABLE actuará conforme a los términos y condiciones asentadas en dicho contrato.

### DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS

El servicio de TELECABLE contratado por el suscriptor estará disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. TELECABLE supervisará la prestación del servicio las 24 horas del día, por lo que, en caso de interrupción, el Suscriptor deberá llamar al número telefónico del "Centro de Atención a Clientes", a fin de que se levante un reporte telefónico y se reanude la prestación del Servicio, de conformidad con lo establecido en el contrato de servicio y documentación asociada.

Todos los Servicios de TELECABLE están sujetos a la disponibilidad de instalaciones y a la capacidad de transmisión, así como a las aprobaciones de las Autoridades Legales y Regulatoras correspondientes. Asimismo, estarán sujetos al área de cobertura que el propio título de concesión de TELECABLE indique.

## 7.- POLÍTICAS DE PRECIOS Y TARIFAS TELECABLE.

### REGISTRO DE TARIFAS

Es el documento que contiene los montos registrados ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones para la prestación de los Servicios de Telecomunicaciones de TELECABLE.

### PRECIOS ESPECIALES

Eventualmente, TELECABLE podrá ofrecer precios promocionales a los suscriptores. Estos precios promocionales, previamente registrados ante el INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES, se ofrecerán en los mismos términos y condiciones a todos los suscriptores de TELECABLE en la cobertura aplicable y constituirán la base para las promociones y descuentos que realice TELECABLE.

### MODIFICACIÓN DE TARIFAS



TELECABLE estará facultado para cambiar los precios y cargos de cualquiera de sus Servicios, siempre de acuerdo con las normas vigentes relativas al registro de las tarifas por parte del Instituto Federal de Telecomunicaciones. En caso de que TELECABLE modifique sus Tarifas por los Servicios de telecomunicaciones que provee, lo hará del conocimiento de sus clientes con las formalidades que dispongan las disposiciones legales aplicables.

#### CARGOS ADICIONALES

Todos los cargos adicionales en que se incurra para la prestación de un Servicio solicitado por el Suscriptor, estarán establecidos en términos del registro tarifario correspondiente.

#### 8.- POLÍTICAS DE CRÉDITO.

##### AUTORIZACIÓN DE CRÉDITO

TELECABLE podrá requerir en cualquier momento, y el suscriptor estará obligado a entregar dentro del término de 5 días hábiles, su autorización expresa a efecto de que TELECABLE lleve a cabo investigaciones mediante requerimiento de información a una sociedad de información crediticia autorizada para actuar como tal, relativa a la capacidad de crédito, activos, pasivos, conducta crediticia, posición financiera e información corporativa que TELECABLE estime necesaria para determinar la capacidad de pago y de crédito que pueda enfrentar el Suscriptor.

##### DOCUMENTACIÓN DE CRÉDITO

El Suscriptor deberá proporcionar a TELECABLE la información a la que se refiere el párrafo que antecede, en los medios que TELECABLE le indique. Para tal efecto, la autorización expresa será entregada en las formas preestablecidas que TELECABLE entregue al suscriptor en cada momento.

##### CARGO POR MOROSIDAD

Si el Suscriptor no cubre la factura correspondiente a los Servicios de telecomunicaciones prestados por TELECABLE en el momento de su vencimiento, TELECABLE tendrá derecho a efectuar un cargo por morosidad por adeudo vencido, de acuerdo con lo establecido en el Contrato de Prestación de Servicios y el registro tarifario correspondiente.

##### FECHA DE PAGO

El Suscriptor deberá pagar a TELECABLE, por adelantado, los cargos por el Servicio de televisión por cable e Internet dentro de los primeros 10 (diez) días de cada mes, y pagar el Servicio de telefonía con fecha límite el día 20 (veinte) de cada mes, a menos que TELECABLE informe previamente al Suscriptor fechas de corte distintas a las aquí indicadas.



## MODALIDADES DE PAGO

Los pagos por el servicio serán realizados por el suscriptor en los lugares que le indique TELECABLE en el Estado de Cuenta y que serán aquellas instituciones con las que TELECABLE tenga convenios de pago. El pago deberá realizarse de cualquiera de las siguientes formas:

- a) Mediante la emisión de un cheque por el importe total del cargo establecido en el Estado de Cuenta, en el supuesto de que el cheque con que se pague el servicio no tuviera fondos suficientes, TELECABLE estará facultado para cargar una comisión del 20% sobre el monto total del adeudo no pagado.
- b) Mediante depósito en efectivo en las instituciones en las que TELECABLE tenga acuerdos de pago.
- c) A través de cargos automáticos a la tarjeta de crédito o de débito del suscriptor. En este caso, el suscriptor autorizará a TELECABLE a realizar dichos cargos mediante la firma de una carta de autorización que, en su momento, TELECABLE le entregará al suscriptor.

En caso de proceder alguna bonificación a favor del suscriptor, esta se reflejará en el Estado de Cuenta inmediato posterior a la fecha en que se determinó la procedencia de la bonificación. Toda bonificación se efectuará contra los conceptos de servicios prestados.

## DERECHO DE COBRO

Si, por cualquier motivo, TELECABLE dejara de cobrar en su momento cualquier cantidad por concepto de bienes o Servicios prestados, TELECABLE no renuncia a su derecho de cobrarlos en los términos legales.

## 9.- FACTURACIÓN.

**FACTURA:** Es el documento en el que se desglosan los cargos por tipo de Servicio y que representa el monto del pago liquidado por el Suscriptor a TELECABLE, derivado de la prestación del Servicio. Reunirá todos los requisitos fiscales vigentes y será entregada al Suscriptor si este así lo solicita.

TELECABLE facturará los Servicios de manera mensual, a no ser que se especifique lo contrario en el Contrato. Los cargos que realice TELECABLE serán por tipo de Servicios, tiempo facturado y monto, y se establecerán en moneda nacional.

Los impuestos generados por la prestación del Servicio se detallarán por separado.

En caso de existir saldos a favor del Suscriptor, después de analizado el proceso de objeción de las facturas, estos saldos se transferirán a los meses subsecuentes, recibiendo el suscriptor, para tal efecto, un Estado de Cuenta que detalle la aplicación de dicho saldo.





En caso de que el Suscriptor no reciba el Estado de Cuenta en la fecha indicada, esto no lo libera de su obligación de pago, por el contrario, el suscriptor estará obligado a solicitar de TELECABLE el monto adeudado, a efecto de realizar el pago pendiente.

#### OBJECCIÓN DE FACTURAS

En caso de que el Suscriptor no estuviera de acuerdo con los cargos establecidos en la factura que, al efecto, emita TELECABLE, deberá dirigir un escrito de inconformidad de la factura, que presentará en las oficinas de TELECABLE acompañado de copia de la factura objetada. En el escrito de inconformidad establecerá las causas que originen la inconformidad, acompañando las pruebas que en su caso tuviere. TELECABLE efectuará las investigaciones necesarias sobre los cargos que el Suscriptor objete, siempre y cuando dichos cargos objetados se encuentren dentro de las dos facturas y Estados de Cuenta anteriores a la fecha en que se realice dicha objeción.

En caso de que el Suscriptor tuviera alguna inconformidad, deberá realizar el pago de la factura en su totalidad y, en caso de resultar procedente la objeción, TELECABLE reembolsará o acreditará la cantidad objetada a la factura correspondiente al siguiente mes. Para tal efecto, TELECABLE revisará los registros de los Servicios proporcionados al Suscriptor, comparándolos con los argumentos establecidos por el mismo Suscriptor para determinar la procedencia de la objeción.

TELECABLE contará con un período de 15 días hábiles para resolver la inconformidad, respondiendo al Suscriptor las razones de la procedencia, así como la manera en la que acreditará la suma objetada. Transcurrido el término para que TELECABLE resuelva sin que lo hiciera, se entenderá que la objeción resultó improcedente. En caso de improcedencia de la objeción, TELECABLE notificará por escrito o vía telefónica al suscriptor las razones de la improcedencia.

#### 10. EL EQUIPO DE ACCESO.

TELECABLE, o la empresa con la que tenga acuerdo, es el único propietario del equipo de acceso, según se define en este Código. No obstante esto, para cumplir con el Servicio se entregará al Suscriptor la posesión material del mismo, nombrándolo Depositario del equipo de acceso. El Suscriptor será depositario del equipo de acceso hasta que lo restituya.

En cumplimiento de dicho nombramiento, el Suscriptor asumirá todas y cada una de las obligaciones y responsabilidades propias de su encargo, manifestando que dicho equipo de acceso quedará bajo su exclusiva responsabilidad y cuidado.

El equipo de acceso se sujetará a lo siguiente:

- a) Durante la vigencia del contrato, y en tanto permanezca en su poder, el Suscriptor es responsable del uso que le dé al equipo de acceso, por lo que responderá por los daños, perjuicios, pérdidas o deterioro que sufra el mismo, siempre que sean causados por negligencia, dolo o mala fe por parte del Suscriptor.
- b) En caso de terminación del presente contrato, el Suscriptor se obliga a entregar a TELECABLE el equipo de acceso en las oficinas comerciales de este último.



- c) El costo por cualquier daño, pérdida, robo u omisión de entrega del equipo de acceso se liquidará mediante cargo automático a la cuenta bancaria que el Suscriptor precisó en el Contrato de Prestación de Servicios, o en efectivo en caso de no haber señalado cuenta bancaria. Esta misma disposición aplica para el caso de que el Suscriptor no restituya el equipo de acceso a TELECABLE al término de la vigencia del Contrato de prestación de Servicios.

El Suscriptor, o la persona que se encuentre en su domicilio, otorgará al personal de TELECABLE debidamente identificado todas las facilidades necesarias para la instalación, revisión, mantenimiento y desinstalación del equipo de acceso.

#### 11.- ATENCIÓN DE FALLAS.

##### CENTRO DE ATENCIÓN A CLIENTES

TELECABLE cuenta con un Centro de Atención a Clientes, disponible las 24 horas del día, para el seguimiento de reportes de falla a través del cual se mantendrá informado al cliente del estado que guarda el servicio prestado.

En caso de que exista alguna falla, el Suscriptor deberá reportarla mediante una llamada al número telefónico que aparecerá en la publicidad de TELECABLE o en el Estado de Cuenta del Suscriptor, para que el reporte sea atendido, asignándole un número de seguimiento. Conforme a este número de seguimiento, el Suscriptor podrá verificar la atención que se le esté dando a la falla que reportó.

El procedimiento será el siguiente:

1. El Suscriptor levantará el reporte ante el Centro de Atención a Clientes de TELECABLE, a dicho reporte será asignado un número de seguimiento para su tramitación.
2. El Área de Servicio al Cliente, junto con el responsable técnico, darán seguimiento al reporte presentado.
3. El responsable técnico verificará las causas que motivaron la falla y, en su caso, la corregirá, de acuerdo con lo establecido en el Contrato de Servicio a Suscriptores y en la concesión.
4. El responsable técnico informará al Centro de Servicio al Cliente acerca de la reparación de la falla. Este notificará al suscriptor las razones de la falla y la procedencia o no de su reporte, ratificando que la falla reportada se hubiera corregido.

Los términos aludidos se contarán a partir del momento en que TELECABLE cuente con el reporte respectivo.

En caso de Bonificaciones por fallas técnicas de la red de TELECABLE, estas se realizarán de acuerdo con las obligaciones establecidas en el Título de Concesión de TELECABLE y



serán procedentes de acuerdo con lo establecido en el Contrato de Servicios, el presente Código y las obligaciones establecidas en las leyes y el Título de Concesión.

En ningún momento y bajo ninguna circunstancia, TELECABLE será responsable por las pérdidas resultantes, incluidas pérdidas económicas, durante el período de falla del sistema.

## 12.- CAMBIO DE DOMICILIO.

En caso de que el Suscriptor requiera cambiar la ubicación del domicilio en donde recibe el Servicio, deberá notificar a TELECABLE, vía telefónica, al Centro de Atención a Clientes, con el objeto de que TELECABLE verifique si existen en el nuevo domicilio las facilidades técnicas necesarias para la prestación del Servicio. La notificación antes señalada deberá efectuarse con cuando menos 30 (treinta) días naturales de anticipación a la fecha en que pretenda cambiar dicho domicilio.

En el caso de que existan las facilidades técnicas necesarias para llevar a cabo el cambio de domicilio, el Suscriptor deberá pagar el cargo respectivo por cambio de domicilio conforme a las tarifas y condiciones comerciales vigentes del Servicio. TELECABLE realizará los cambios necesarios para prestar el Servicio en el nuevo domicilio del Suscriptor, en un plazo máximo de 10 (diez) días naturales, contados a partir de la fecha en la que TELECABLE haya comprobado que existían las facilidades técnicas referidas.

El Servicio se continuará prestando bajo la misma modalidad elegida por el Suscriptor, en el entendido de que dicha modalidad solo podrá ser cambiada por razones técnicas de TELECABLE que impidan conservar la misma.

## 13.- SUSPENSIÓN, TERMINACIÓN Y RESCISIÓN DE LOS SERVICIOS.

La terminación de los servicios que, en su caso, hubiera contratado el suscriptor con TELECABLE, podrá hacerse por cualquiera de las siguientes causas:

### 13.1 Terminación del Servicio por parte del suscriptor.

El suscriptor podrá dar por terminado el Contrato en cualquier momento, si este no se sujetó a una vigencia forzosa, siempre y cuando se encuentre al corriente en el pago y comparezca a la sucursal comercial de TELECABLE a entregar el equipo de acceso. Todos los consumos que se generaron posteriores a la terminación del Contrato y que no fueron cobrados por TELECABLE, deberán ser liquidados a este último por parte del suscriptor.

En Servicios telefónicos puede haber llamadas no tarifadas y, por ende, no cargadas, por lo que el Suscriptor deberá pagar las llamadas realizadas posteriores a la fecha de cancelación una vez que transcurran 48 (cuarenta y ocho) horas hábiles.

El equipo de acceso deberá devolverse en las mismas condiciones en las que fue instalado por TELECABLE, salvo por su deterioro y desgaste natural. En caso de que el equipo de TELECABLE no se entregara en las condiciones establecidas, será responsabilidad del suscriptor el pago de los gastos en los que incurriera TELECABLE en tal sentido.



TELECABLE se reserva el derecho de dar por terminado en forma anticipada el contrato cuando, al momento de efectuar la instalación, por imposibilidad física o razones técnicas de cobertura, no sea factible técnicamente suministrar el servicio. En este caso, TELECABLE no tendrá ningún otro tipo de responsabilidad u obligación más que la de reembolsar al suscriptor cualquier cantidad pagada en forma anticipada para el suministro del Servicio. Si después de haber iniciado con la prestación del Servicio no es factible continuar suministrándolo por causas de fuerza mayor, TELECABLE aplicará los términos y condiciones estipulados en el presente Código.

En el caso de que el suscriptor diera por terminado el Servicio, TELECABLE tendrá derecho a recuperar del suscriptor, los cargos en que hubiera incurrido por la instalación del equipo necesario para la provisión del Servicio, los cuales no podrán ser inferiores al 30% del costo de instalación. En el supuesto de que el suscriptor se desistiera de cualquier orden de servicio, antes de que TELECABLE hubiera incurrido en algún gasto de instalación, entonces TELECABLE devolverá al suscriptor la totalidad de las garantías que el suscriptor hubiera entregado.

### 13.2 Suspensión del Servicio por parte de TELECABLE.

TELECABLE podrá suspender la provisión de los Servicios proporcionados al Suscriptor, sin incurrir en ninguna responsabilidad con este, en los siguientes casos:

- a) Por interrupciones o fallas originadas por causas de fuerza mayor o caso fortuito.
- b) Por necesidad de reparaciones mayores en la red de TELECABLE, por modificaciones necesarias en la red de TELECABLE, o por cualquier otra causa que tenga como efecto daños en la red de TELECABLE.
- c) Por falta de pago del Servicio contratado en la fecha límite.
- d) En caso de que el Suscriptor realice hechos o actos ilícitos o en contra de las disposiciones aplicables a los Servicios de telecomunicaciones y de los cuales TELECABLE tenga conocimiento.
- e) Por el incumplimiento que pudiera ocasionar la rescisión del Contrato de Servicios con el Suscriptor.
- f) Por orden expresa de autoridades competentes.
- g) Por uso indebido del Servicio, del equipo de acceso, o por instalar equipos y/o accesorios no homologados.

### 13.3 Terminación del Servicio por parte de TELECABLE.

TELECABLE podrá dar por terminado el Contrato de Servicios que hubiera celebrado con el suscriptor, en términos del clausulado de dicho Contrato de Servicios.

### 13.4 Rescisión del Contrato de Servicios con el Suscriptor por parte de TELECABLE.

TELECABLE podrá rescindir el Contrato en términos del clausulado de dicho Contrato de Servicios.



El hecho de que TELECABLE rescinda el Contrato no liberará al Suscriptor de sus obligaciones contraídas y pendientes de cumplimiento derivadas de dicho Contrato.

#### 13.5 Reanudación del Servicio.

Una vez subsanada por el Suscriptor la causal de suspensión del servicio, TELECABLE lo reanudará dentro de los 3 (tres) días posteriores a este evento.

TELECABLE se reserva el derecho de solicitar el pago por concepto de cargos por reanudación de servicio, en términos del registro tarifario correspondiente.

### 14.- POLÍTICAS DE USO DE LOS SERVICIOS.

#### 14.1 POLITICAS DE USO DEL SERVICIO DE INTERNET

- Internet es una red de redes, y la paralización de otra red puede mermar el comportamiento del Servicio.
- Los datos que circulan en Internet no tienen protección y se pueden exponer y desviar, por lo que la difusión de cualquier información que el Suscriptor transmita o reciba a través de Internet, será bajo la cuenta y riesgo del Suscriptor.
- Los datos que circulan en Internet pueden estar sometidos a un reglamento en lo que se refiere a su uso o estar protegidas por un derecho de propiedad intelectual, por lo que el Suscriptor acepta ser el único responsable del uso de los datos que consulte, transmita o reciba a través de Internet.
- TELECABLE no será responsable de la precisión o calidad de la información que pueda ser obtenida a través del Servicio, por lo que el uso de cualquier información obtenida a través del Servicio es bajo responsabilidad y riesgo del Suscriptor.
- TELECABLE no será responsable por cualquier daño y/o perjuicio que sufra el Suscriptor por pérdida de información ocasionada por configuración, retardos, no entregas, entregas erróneas, interrupción del Servicio o descargas de programas en Internet por parte del Suscriptor en el equipo de cómputo.
- Cualquier información, producto, Servicio y/o aplicación que se encuentre disponible a través del Servicio de Internet y que sea diferente a las identificadas expresamente como prestadas por TELECABLE, son proporcionadas por terceros, por lo que será responsabilidad de esos terceros mantener y soportar su información, productos, Servicios y/o aplicaciones.
- El contenido de las páginas web que consulte el Suscriptor puede incluir imágenes, sonidos, textos u otros contenidos que algunas personas pueden encontrar ofensivos o no aptos para menores de edad, por lo que el acceso a dichas páginas web será por cuenta y riesgo del Suscriptor.
- La comunidad de Internet practica un código de conducta denominado "NETIQUETTE", que podrá ser consultado por el Suscriptor en el sitio web <http://www.gaiasur.com.ar/infoteca/varios/netiquette.html>, por lo que, si el Suscriptor



no respeta dicho código, puede recibir represalias masivas de esta comunidad e, incluso, ser excluido del acceso a Internet.

- En ningún caso, TELECABLE podrá ser considerado como responsable de tales represalias o exclusión.
- Queda a cargo del Suscriptor adoptar las medidas necesarias para proteger la información, datos y/o software de su propiedad de eventuales accesos desde Internet a su equipo de cómputo, o bien evitar una posible contaminación por virus o ataques de usuarios que estén circulando por Internet, por lo que TELECABLE no será responsable de cualquiera de los daños y perjuicios causados al Suscriptor por los hechos antes señalados.
- El Servicio podrá interrumpirse en cualquier momento si el Suscriptor realiza prácticas o actividades contrarias a los ordenamientos jurídicos aplicables, o por mandamiento de autoridad competente que así lo determine.
- Internet es un Servicio público de carácter internacional, por lo que TELECABLE no es ni será responsable directo o indirecto de las acciones administrativas, técnicas o regulatorias que terceros apliquen en sus redes para proteger la integridad de su información, sistemas, aplicaciones, usuarios, entre otros.
- En la contratación del servicio con IP fija, se ofrece asistencia para problemas relacionados únicamente con la navegación en Internet, por lo que TELECABLE no será responsable de brindarle algún tipo de soporte relacionado con el equipo de cómputo, la red del cliente o aplicaciones propiedad del Suscriptor.
- El uso que haga el Suscriptor del Servicio con IP fija es de su total responsabilidad, excluyendo a TELECABLE de los resultados de funcionalidad y seguridad de su información.

TELECABLE se reserva los derechos de realizar los cambios de IP fija que considere necesarios con el fin de mantener una correcta operación del Servicio, por lo que el Suscriptor será responsable de realizar las adecuaciones y configuraciones necesarias al equipo de cómputo o aplicaciones de su propiedad.

- El Servicio únicamente podrá ser utilizado para la navegación de Internet, por lo que cualquier otro uso que el Suscriptor realice, quedará bajo su responsabilidad, quedando TELECABLE deslindado de brindar cualquier tipo de soporte o asistencia al Suscriptor y pudiendo TELECABLE rescindir el Contrato de Prestación de Servicios.
- TELECABLE no es responsable de: (i) la compatibilidad, confiabilidad, o funcionamiento del software mediante el cual se realiza el acceso a Internet; (ii) la confiabilidad en las transmisiones de datos, los tiempos de acceso, eventuales restricciones de acceso a una red o un servidor específico conectado a Internet; (iii) las interrupciones de las redes de acceso al Servicio o a Internet, de fallas del equipo de cómputo o software del Suscriptor o fallas en la línea de TELECABLE imputables al Suscriptor, de la pérdida de datos o de cualquier transacción hecha por el Suscriptor a través del Servicio; (iv) fallas de Servicio ocasionadas por la incompatibilidad entre el Servicio y cualquier otro Servicio que el cliente tenga contratado y/o que utilice la línea de TELECABLE; (v) el funcionamiento, disponibilidad, accesibilidad o continuidad del



Servicio, en caso de que el Suscriptor no mantenga instaladas en su equipo de cómputo las aplicaciones que al efecto le proporcione TELECABLE.

TELECABLE no será responsable del funcionamiento del equipo de cómputo con el que cuente el suscriptor para contratar el Servicio de Internet, el cual deberá contar con las características mínimas que se mencionan en los requerimientos del equipo del Cliente, requisitos y cualidades mínimas que debe tener el equipo para recibir un servicio óptimo, ni de interrupciones debidas a reparaciones normales, trabajos de mantenimiento, modificaciones que sean necesarias en sus instalaciones, así como el uso inadecuado por parte del Suscriptor de los equipos y accesorios que se le hubieren proporcionado.

#### 15.- CESIÓN DE DERECHOS DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS.

a) Personal de TELECABLE informará al Suscriptor que es necesario liquidar los adeudos a la fecha, presentar carta y justificar los motivos del cambio de titular, el nuevo titular presentara una carta solicitando el cambio de titular y, en caso de que haya equipos rentados, se requiere firmar un pagaré.

b) Al liquidar los adeudos, se informará al Suscriptor que pueden existir llamadas en tránsito que no han sido cargadas al Estado de Cuenta del contrato anterior, las cuales deben liquidarse en 48 horas a partir de la fecha de cambio de titular.

c) Se recabará la firma del nuevo titular en el formato "Cambio de titular", el cual tendrá el texto jurídico que responsabiliza al nuevo titular de las obligaciones del titular anterior y exime a TELECABLE de cualquier responsabilidad sobre el cambio de titular.

#### 16- RESPONSABILIDADES DE TELECABLE.

TELECABLE será responsable por fallas o suspensión de los Servicios en términos del Título de Concesión, el

Contrato de Prestación de Servicios y/o la legislación vigente.

Sin perjuicio de lo anterior, TELECABLE será responsable de la prestación de los Servicios, así como de todas

y cada una de las fallas en los mismos, únicamente hasta el punto de demarcación, que será hasta los

equipos entregados para el funcionamiento de los Servicios de TELECABLE.

#### 17.- ATENCIÓN A CLIENTES

TELECABLE tiene números y oficinas de Atención a Clientes en las diferentes coberturas donde opera. Estas pueden ser identificadas en el Sitio Web: <http://www.telecable.net.mx/>

\*\*\*\*\*