

- **SERVICIO DE TELEVISION RESTRINGIDA**

El suscriptor no tiene que realizar ningún procedimiento especial para contar con el servicio de televisión por cable, ya que, esta red, no cuenta con sistema de direccionamiento de señal, por lo que no es necesario que el cliente cuente con equipo receptor decodificador.

Por lo que el cliente únicamente debe de solicitar el servicio ante nuestras oficinas, para lo cual deberá de cubrir el cargo por contratación y un mes de renta por adelantado.

Cabe señalar que el cargo por contratación del servicio básico incluye la instalación en dos televisiones dentro del mismo domicilio y el material normal de instalación que es hasta 40 metros de cable de la acometida.

En caso de que el televisor del suscriptor sea de perilla y no cuente con selector de canales para la banda alta (canales 14 al 110), se invitará al cliente a que proceda a la adquisición de un convertidor de canales para la recepción de señales en la banda alta, por su cuenta.

Condiciones del Equipo Terminal en cuanto a Propiedad y Comercialización.

Debido a que actualmente esta red de telecomunicaciones no operará con equipo de direccionamiento de señales codificadas, no es necesario que el cliente cuente con equipo terminal (receptor decodificador).

Proceso de Instalación

El proceso que se lleva por parte de la concesionaria para la prestación del servicio de televisión restringida a sus suscriptores es la siguiente:

Una vez que se verifica que el domicilio del suscriptor se encuentra dentro del área de cobertura, se procederá a la contratación del servicio por parte del cliente; ya que se da de alta en el sistema el departamento del área técnica imprime las ordenes de instalación y se programa la fecha de instalación del servicio; una vez en el domicilio, el instalador se identifica con el cliente y procede a la instalación del servicio el cual se describe a continuación:

El cable RG-6 se conecta a una de las salidas de los multiderivadores (TAPS) que conforman la línea de distribución de la red y correrá por el cable guía hasta el frente de la casa del suscriptor, utilizando para ello dos telegrips con lo cual se generará un ángulo de 90 grados para dirigirse al muro o techo, según sea el caso del domicilio del suscriptor, para finalmente ingresar tras el muro al interior de la casa en la cual si el cliente requiere del servicio para más de un televisor dentro de su domicilio, se instalará un divisor con el cual se podrá conectar de 1 a 4 aparatos de televisión.

Forma y tiempos para realizar el pago y criterios aplicados para el corte y reanudación del servicio.

El suscriptor deberá realizar los pagos mensuales correspondientes por concepto de la prestación del servicio de conformidad con los siguientes criterios:

- El pago se efectuará durante los primeros quince días naturales de cada mes.
- Si no se realizó el pago en el plazo antes señalado, el suscriptor deberá pagar la tarifa de reconexión el día 15 de cada mes.
- Los cortes de la señal se efectúan a partir del día 15 de cada mes.
- El primer pago que realiza el suscriptor contempla un mes por adelantado.
- El pago por la prestación del servicio se efectuará en nuestras oficinas, debiendo ser en efectivo y con moneda nacional.

El horario de actividades en nuestras oficinas de atención es el siguiente:

De lunes a viernes de 9:00 a.m. a 7:00 p.m. y sábados de 9:00 a.m. a 2:00 p.m. Puede acudir dentro de estos horarios, cualquier persona que requiera alguna información, solicitar algún servicio, efectuar algún pago o simplemente presentar alguna queja sobre los servicios que proporcionamos.

En caso de que el suscriptor del servicio cancelado por falta de pago desee contar nuevamente con el servicio, deberá cubrir nuevamente el costo de contratación y un mes de renta del servicio; y se reactiva el contrato.

Esta concesionaria contempla dentro de sus políticas una baja temporal, en la cual el suscriptor puede solicitar a la concesionaria la suspensión del servicio hasta por un periodo no mayor de 6

meses. En caso de que el suscriptor del servicio desee contar nuevamente con el mismo, deberá solicitar a la concesionaria la reanudación del mismo, y deberá cubrir el costo de reconexión y la renta del mes en curso.

Cabe hacer mención que estos términos se especifican en la parte posterior del contrato que se aplica a los suscriptores.

Servicios administrativos

El procedimiento que tiene establecido esta red para dar seguimiento a los diferentes trámites solicitados por los suscriptores tales como: cambio de domicilio, cambio de ubicación del televisor y/o equipo receptor (Modem) dentro del mismo domicilio, cancelación del servicio o suspensión del mismo es el siguiente:

Una vez que se recibe por parte del suscriptor la solicitud de alguno de estos servicios en nuestras oficinas se turna de inmediato al área técnica la solicitud, una vez verificado que el cliente que solicita el servicio se encuentre al corriente de sus pagos, se procede a programar por el área correspondiente la atención del mismo.

Política de confidencialidad

Una de las políticas de esta concesionaria es que el personal que labora en esta red, TIENE ESTRUCTAMENTE PROHIBIDO, proporcionara cualquier información relacionada con los datos generales de nuestros suscriptores, a cualquier persona ajena que lo solicite, con el objeto de evitar cualquier mal uso de la información personal de nuestros usuarios, que le afecte directa o indirectamente, por esta causa.

Procedimiento para atención a clientes

La concesionaria tiene como objeto principal la adecuada atención de sus suscriptores; por lo cual pueden acudir a nuestras oficinas para realizar cualquier tipo de reporte, por vía telefónica o a través de la página de internet.

En caso de suscripción del servicio se solicita al cliente tenga la amabilidad de presentarse en nuestras oficinas

Una vez que se determina el tipo de reporte se turna al área de atención a clientes, una vez verificado que el suscriptor que levanto el reporte se encuentre al corriente de sus pagos, se procede a programar por el área correspondiente (dependiendo del tipo de petición) la atención del mismo, el cual una vez efectuado a entera satisfacción del suscriptor se da por realizado.

Promociones del servicio

Las promociones que realiza esta concesionaria para dar a conocer, tanto los beneficios del servicio, para aquellos que lo ignoren, como los servicios que se prestan, se realizan como sigue:

- Se utilizan los diversos medios de comunicación en la zona.
- Se realizan anuncios en los periódicos de circulación en la población.
- Se distribuyen volantes a todo el público en general, en el que se presenta la información de los servicios, las tarifas y la ubicación del domicilio de nuestras oficinas
- Perifoneo a través de las calles y avenida con vehículos de la empresa.

Instalación de stands en la plaza principal y puntos estratégicos.