

CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

El presente Código de Prácticas Comerciales tiene como finalidad facilitar la comprensión y aplicación de las políticas y prácticas comerciales que se pone a disposición de nuestros clientes y empleados para la definición de los servicios, coberturas, aplicación de políticas tarifarias, contrataciones, interrupción de servicios, cancelaciones, formas de pago y los medios de Atención a Clientes para facturación, pagos, quejas, resolución de disputas y solicitudes de servicio técnico

1.- Documentos Relevantes:

1.1.- Título de Concesión. - Consiste en el Título de Concesión de Servicios Públicos de Telecomunicaciones y/o de Red Pública de Telecomunicaciones, otorgado por autoridad competente (Instituto Federal de Telecomunicaciones) que permite al Concesionario la prestación de los Servicios.

1.2.- Código de Prácticas Comerciales. - El presente documento que contiene las reglas y políticas de operación del Concesionario y sus obligaciones frente al usuario.

1.3.- Contrato Tipo. - Formato de contrato a celebrar entre el Concesionario y los usuarios, mismo que está debidamente inscrito y autorizado por la Procuraduría Federal del Consumidor y el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

1.4.- Tarifas al Público. - Tarifas que el concesionario puede cobrar al usuario, mismas que están debidamente inscritas ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

1.5.- Aviso de Privacidad. - Documento que contiene la descripción de la información del usuario que puede recabar el Concesionario, la protección, transmisión o el uso que se puede dar a la misma, así como la forma de solicitar la modificación o cancelación de la misma.

2.- Servicios Públicos de Telecomunicaciones. - Servicios de comunicación y transmisión de información a distancia, de conducción o distribución, que requiere para su prestación de una Concesión o Autorización regulada por la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

Estos incluyen, sin limitación, los siguientes:

2.1.- Servicio Público de Televisión Restringida por Cable. - Servicio que consiste en la transmisión diaria de programas televisivos de entretenimiento, cultura e información general, entre otros, mediante el pago periódico de las cuotas registradas aplicables.

3.- SERVICIOS:

3.1.- Paquetes de Servicio. - Los paquetes de servicios y las correspondientes tarifas aplicables se publicarán en nuestra página Web www.ctctelecom.com.mx y de igual manera estarán disponibles en el Registro Público de Telecomunicaciones del IFT.

3.2.- Cobertura de Servicios. - CTC Telecom sólo podrá prestar el servicio en las poblaciones en las que cuente con infraestructura propia y/o arrendada a concesionarios y que permita la prestación de los servicios objeto de la Autorización cumpliendo con la legislación aplicable y en los términos que se establecen en el Contrato de Servicio

3.3.- Disponibilidad de Servicio. - Muchos factores afectan la velocidad de transmisión, fenómenos naturales, eventos políticos o sociales entre otros, afectan la disponibilidad de recursos de las redes de transmisión, por lo tanto, las condiciones de operación ideal pueden verse mermadas, provocando una saturación momentánea que derivará en una percepción de alentamiento del Servicio por parte del Suscriptor.

El servicio que se provea al Suscriptor estará disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. CTC Telecom supervisará la prestación del servicio las 24 horas del día. En caso de interrupción del servicio, el Suscriptor deberá contactar al "Centro de Atención a Clientes", para levantar un reporte telefónico y se proceda al restablecimiento del Servicio.

4.- Regulación Aplicable. - Los Servicios del Concesionario están sujetos a las condiciones establecidas en su Título de Concesión, la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, Ley Federal de Protección al Consumidor y demás legislación y normas aplicables, incluyendo especialmente la normativa expedida por el Instituto Federal de Telecomunicaciones y Procuraduría Federal del Consumidor.

5.- Contrato Tipo. - Consiste en el contrato que el Concesionario celebra con los usuarios finales (consumidores). Dicho contrato está debidamente registrado en el Registro de Contratos de Adhesión de la Procuraduría Federal del Consumidor y aprobado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

Los Servicios pueden solicitarse a nombre del Suscriptor a través de los representantes de ventas asignados por el Concesionario para este efecto; así mismo, el Suscriptor puede contactar al Concesionario acudiendo directamente a cualquiera de sus oficinas de la región asignada.

El contrato de Servicios puede incluir, más no obligadamente, órdenes de nuevos Servicios, órdenes de adiciones, cambios o eliminación de Servicios que se estén prestando, órdenes de cambios administrativos a una cuenta del Suscriptor, o solicitud para contratar nuevos Servicios.

El Suscriptor tiene el derecho de adquirir y/o contratar Servicios adicionales a los actuales (siempre y cuando, el Suscriptor se encuentre al corriente en sus pagos por el Servicio).

6.- Costos y Forma de Pago. - El cliente deberá realizar los pagos mensuales correspondientes por concepto de la prestación del servicio básico de conformidad con los siguientes criterios.

1. El pago se realizará durante los primeros 10 (diez) días hábiles de cada mes.
2. Los cortes se efectúan los días 11 de cada mes.
3. El pago por la prestación del servicio se efectúa a través de depósito bancario y en moneda nacional, en la siguiente cuenta:

Banco: BANORTE

Cuenta: 1281379458

CLABE interbancaria: 072180012813794588

O a través de OpenPay como pasarela de pago en nuestro sitio web www.ctctelecom.com.mx y Depósito en OXXO .

Dentro de este horario podrá acudir cualquier persona a pedir información, solicitar algún servicio, efectuar algún pago o simplemente presentar alguna queja sobre los servicios que proporcionamos.

6.1.- Tarifas. - Todas las tarifas que cobre el Concesionario al Usuario deberán estar previamente inscritas en el Registro Público de Concesiones del Instituto Federal de Telecomunicaciones, mismo que se puede consultar en www.ift.org.mx.

Cualquier cambio de tarifas deberá notificarse al usuario de forma previa a su aplicación, y el usuario tendrá la posibilidad de cancelar su servicio, si se encuentra en desacuerdo con la misma.

6.2.- Falta de Pago.- En el caso de que se presente algún retraso en la mensualidad por parte del cliente, la concesionaria procederá a enviar al suscriptor una notificación que se envía personalmente a su domicilio, recordándole su adeudo e invitándolo a que se presente en las oficinas de la concesionaria a liquidar su adeudo a más tardar en un plazo de 5 días contado a partir de la fecha en que se notifica, apercibiéndole de que en caso de no acudir a efectuar su pago, se procederá a la suspensión del servicio.

En caso de no recibir pago alguno, el Concesionario procederá a la suspensión del servicio, hasta su liquidación.

6.3.- Descuentos y promociones. - Eventualmente se podrán ofrecer promociones, bonificaciones o descuentos a los Suscriptores, las promociones, bonificaciones o descuentos se ofrecen conforme a los mismos términos y condiciones a los Suscriptores que se encuentren en cumplimiento de pagos y no tengan adeudos. Los precios reflejados en las tarifas registradas ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones constituyen la base de las promociones, bonificaciones y descuentos que realice el Concesionario.

7.- Fallas y Reparaciones. - Los Servicios de atención al Suscriptor están disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Estos Servicios serán proporcionados por Representantes de atención a clientes, quienes fungirán como el punto particular de contacto entre el Suscriptor y el Concesionario.

Estos servirán de enlace con el centro de administración de la red del Concesionario, en casos de interrupciones del Servicio, o fallas que necesiten el levantamiento de un reporte.

De esta forma los Suscriptores no tendrán que mantener múltiples contactos para asuntos relacionados con el Servicio de telecomunicaciones.

El concesionario atenderá cualquier falla, reporte, comentario, aclaración, sugerencia o reclamación que en su caso presente algún Suscriptor, de conformidad con su Título de Concesión para solucionar cuanto antes el problema de que se trate.

7.1.- Procedimiento de Corrección de Fallos

7.1.1.- Reporte: recepción del reporte se identifica al usuario si está al corriente de sus pagos, se elabora la orden de servicio y se turna al área técnica para su atención y seguimiento.

7.2.2.- Revisión Técnica: recepción de reportes por fallas o quejas; se analiza el posible origen de la misma ya sea error en el funcionamiento de algún equipo o daño físico en la Red.

7.2.3.- Visita para Reparación: Se identifica el tipo de falla y la ubicación física, si es en las líneas físicas externas, en el domicilio reportado, o en el CRC para trasladarse con el equipo y herramienta adecuada y el personal necesario.

7.2.3.1.- Si la falla se encuentra en las líneas físicas de la Red, se traslada al lugar indicado con equipo y herramienta necesaria para proceder a la pronta reparación.

Se realiza un informe detallado de la falla y acciones correctivas adecuadas.

7.2.3.2.- Si la falla se encuentra en el equipo con que cuenta el suscriptor en su domicilio se procede al chequeo del mismo para su ajuste o reparación.

7.2.3.3.- Si la falla se detecta en el equipo del mismo CRC se checa el motivo para su pronta reparación y restablecimiento de la señal. De igual forma se elabora un reporte de la falla atendida y se hacen las observaciones necesarias para evitar la repetición de la misma.

7.2.4.- Registro Final: En todos los casos, se remite el informe correspondiente del reporte de falla que se atendió, el área de origen para su control y archivo.

8.- Servicios al Cliente. - El procedimiento que tiene establecido esta Red para dar seguimiento a los diferentes tramites solicitados por los clientes de esta concesionaria tales como: cambio de domicilio, cambio de ubicación del televisor dentro del mismo domicilio, cambio de modalidad del servicio, cancelación del servicio o suspensión temporal del mismo es el siguiente:

Una vez que se recibe por parte del cliente la solicitud de alguno de estos servicios en nuestras oficinas se turna de inmediato tanto al área de atención a clientes, como al área técnica la solicitud efectuada, verificando el área de atención a clientes que el cliente que solicita el servicio se encuentra al corriente de sus pagos, posteriormente se procede a programar por el área correspondiente la atención del mismo, el cual una vez efectuado el servicio a satisfacción del cliente, se elabora un informe de la acción realizada y tiempo destinado para el mismo, la cual es enviada al área de atención a clientes para que se anexe al expediente como historial del cliente.

9.- Medios de Contacto. - El usuario podrá localizar al Concesionario para solicitar servicios, cambios, cancelaciones y reportar fallas de servicios, en los siguientes medios de contacto:

9.1.- Acudir a las oficinas ubicadas en: Lerdo #360 Int. B118, San Simón Tolnahuac, CDMX 06920 en un horario de lunes a viernes 9:00 a 14:00 y de 16:00 a 18:00

9.2.- Al Correo Electrónico: informacion@ctctelecom.com.mx

9.3.- Teléfono: 55 8880 8383.

10.- Contrataciones. - Los Interesados en adquirir los servicios, podrán hacerlo a través de los siguientes medios:

1. Directamente en la Oficina.
2. Vía telefónica a los números: 55 8880 8383 o WhatsApp 55 7510 4961
3. A través de la página web: www.ctctelecom.com.mx

CTC Telecom prestará el Servicio al Suscriptor, según los términos y condiciones pactados en el Contrato.

El Servicio se registrará por el clausulado del Contrato, Anexos y/u Orden de Instalación que suscriban las Partes, además de la legislación aplicable. En cada Contrato se establecerá nombre del servicio contratado, la forma de pago y la contraprestación correspondiente a dicho 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 Suscriptor.

11.- Instalación. - Como parte del procedimiento de Instalación del Servicio, personal técnico de CTC Telecom acudirá al domicilio determinado el día y dentro del horario preestablecido (previa confirmación vía telefónica por parte del personal técnico), para lo cual y antes de iniciar la visita de instalación respectiva, el personal se presentará debidamente uniformado y se identificará con credencial expedida y vigente por parte de CTC Telecom.

Una vez que el Suscriptor cuente con la Orden de Instalación correspondiente, CTC Telecom de común acuerdo con el Suscriptor, se fijará la fecha y el horario para que personal técnico proceda a la Instalación del Servicio en el domicilio indicado en la orden. El día y horario acordado se confirmará vía correo electrónico, en CRM y aplicativos o bien, vía Telefónica.

En la Orden de Instalación, se especificarán entre otros conceptos:

1. Número de Folio
2. Número de Cuenta
3. Servicios Contratados
4. Domicilio de Instalación
5. Equipos instalados
6. Tarifa de Servicios
7. Fecha y hora de Instalación

12.- Garantías. - Cuando CTC Telecom, entregue al Suscriptor equipo bajo la modalidad de Comodato, podrá solicitar el pago de un depósito equivalente al precio de mercado del equipo.

Este depósito será devuelto al Suscriptor una vez que este entregue el equipo a CTC Telecom, al término del plazo de contratación o cuando el Suscriptor decida cancelar los servicios.

En caso de que, al término del contrato o la cancelación de los servicios, el Suscriptor no devuelva los equipos en cualquiera de los supuestos que se establezcan en el contrato CTC Telecom tomará la cantidad pagada como depósito para reponer en su inventario de equipos.

13.- Cancelación del Servicio. - El concesionario podrá suspender los Servicios sin responsabilidad a su cargo y sin necesidad de dar aviso, cuando el Suscriptor presente cualquier adeudo a favor del concesionario derivado de la prestación de los Servicios, y el mismo no se haya pagado tras el aviso correspondiente.

Se podrá poner a disposición, las cuentas vencidas y no pagadas, a una agencia externa de cobro, para realizar el cobro de las mismas. En dicho caso, el Suscriptor será responsable de cualquier gasto en el que se incurra a causa del cobro de estos adeudos vencidos, además del monto y los intereses aplicables de las facturas.

El Suscriptor siempre y cuando se encuentre al corriente de sus pagos por concepto de Servicios prestados, tendrá el derecho de terminar anticipadamente el contrato de prestación de Servicios, sin responsabilidad alguna de su parte y sin necesidad de declaración judicial o administrativa, notificando cuando menos treinta días naturales de anticipación a la fecha solicitada de terminación del contrato de prestación de Servicios.

14.- Puntos de Contacto. - Con el objeto de facilitar a nuestros usuarios los medios de contacto suficientes para la atención remota o personalizada, se ponen a su disposición los siguientes medios y establecimientos de contacto.

Acción	Teléfono	Dirección de Contacto	Horarios
Información general del Servicio, Precios, Plazos y Oficinas		www.ctctelecom.com.mx	7 x 24 hrs
Reportes de Servicio e Instalación	55 8880 8383	soporte@ctctelecom.com.mx	9:00 hrs – 21 hrs
Seguimiento a Pagos y Cobros	55 8880 8383	cobranza@ctctelecom.com.mx	9:00 hrs – 21 hrs
Contrataciones	55 5710 4961	contrataciones@ctctelecom.com.mx	9:00 hrs - 21 hrs

12.- Protección de Datos. - Una de las políticas de esta ccesionaria es que el personal que labora en esta Red, tiene estrictamente prohibido, proporcionar cualquier información relacionada con los datos generales de nuestros clientes o suscriptores, a cualquier persona ajena que lo solicite con el objeto de evitar cualquier mal uso de la información personal de nuestros usuarios, que afecte directa o indirectamente, por esta causa.

En todo caso, el Concesionario se obliga a la protección de datos personales en los términos de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares, y al Aviso de Privacidad del concesionario, mismo que estará a disposición del usuario en las oficinas de atención.