

## Índice

### SECCIÓN 1

- A. Servicios de Telefonía Básica
- B. Servicio de Televisión por Cable
- C. Servicio de Acceso a Internet
- D. Órdenes y Prestación de Servicio
- E. Servicio al Suscriptor
- F. Uso de los Servicios
- G. Suspensión y Cancelación de los Servicios
- H. Cambios al Servicio
- I. Reanudación del Servicio

### SECCIÓN 2

- A. Aplicación de Tarifas
- B. Facturación
- C. Estado de Cuenta
- D. Factura Fiscal
- E. Formas de Pago
- F. Inconformidad con el Estado de Cuenta

### SECCIÓN 3

- A. Políticas Técnicas
- B. Mantenimiento
- C. Bonificaciones

### SECCIÓN 4

- A. Centro de Servicio a Suscriptores
- B. Atención de Fallas
- C. Políticas de Ajustes

## Sección 1

### A. Servicios de Telefonía Básica

CABLEMÁS ofrece servicios de telefonía básica (Servicios), sujetos a la disponibilidad, capacidad y cobertura de las instalaciones de CABLEMÁS, dependiendo de las necesidades del Suscriptor. Los Servicios de telefonía básica de CABLEMÁS se ofrecen con base en los términos y condiciones que se establecen en el presente Código y las tarifas y precios vigentes registradas por CABLEMÁS en el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT).

1. Servicio de telefonía básica mediante el cual el usuario puede realizar y recibir llamadas locales, de larga distancia internacional y celulares a través de la propia infraestructura de CABLEMÁS y de terceros con los que esta tenga acuerdos.
2. Los Servicios de Telefonía podrán, de acuerdo con la capacidad técnica y los servicios autorizados en la concesión, ser utilizados en combinación con modalidades de video (Servicios de Televisión por Cable) y modalidades del servicio de acceso a Internet de Banda Ancha por cable (Servicios de Internet), los cuales, en diferentes combinaciones, formarán “Paquetes de Servicios”, de la siguiente manera:
  - “Paquetes Triple-Play”. Tres Servicios: Servicio de Telefonía Básica, Servicio de Internet y Servicio de Televisión por Cable.
  - “Paquetes Doble Play”. Dos Servicios: ya sea (i) Servicio de Televisión por Cable y Servicio de Internet, (ii) Servicio de Telefonía Básica y Servicio de Internet, o (iii) Servicio de Telefonía Básica y Servicio de Televisión por Cable.
  - “Paquetes Single Play”: Cualquiera de los Servicios, ofrecido individualmente.

### B. Servicio de Televisión Restringida

Es el conjunto de canales de audio y video asociado que CABLEMÁS distribuye al Suscriptor de manera continua, a cambio de una contraprestación. Puede ser análogo o digital.

### C. Servicio de Acceso a Internet

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 de las aprobaciones de las Autoridades Legales y Reguladoras correspondientes. Asimismo, estarán sujetas al área de cobertura que el propio título de concesión de CABLEMÁS indique.

## D. Órdenes y Prestación del Servicio

### 1. Requisitos de la contratación de los Servicios

- (a) Firma del contrato indicando el o los servicios, paquetes y, en su caso, promociones de su elección. Dichos paquetes y promociones los podrá consultar en la página [www.cablemas.com.mx](http://www.cablemas.com.mx)
- (b) Autorización por parte del cliente para realizar instalaciones dentro y fuera de su domicilio.
- (c) Comprobante de domicilio (con antigüedad no mayor a dos meses).
- (d) Copia de Identificación oficial (IFE o pasaporte).
- (e) Autorización otorgada por el cliente para llevar a cabo investigaciones sobre su comportamiento crediticio ante las sociedades de información crediticia (buró de crédito y/o círculo de crédito), otorgada conforme a la Ley Federal de Protección de Datos Personales y su Reglamento.
- (f) La contratación de los servicios requiere la entrega de un cargo de instalación al momento de la venta; dicho cargo se reflejará en el primer Estado de Cuenta del Suscriptor.

### 2. Lineamientos de los contratos de Servicio

- (g) Lineamientos de CABLEMÁS para los Contratos de Servicio.- Los contratos de Servicio son las solicitudes de compra en las que se especifican las características técnicas y comerciales, precios y tarifas y, en su caso, descuentos de los Servicios contratados. Los Servicios pueden solicitarse a nombre del Suscriptor a través de los representantes de ventas telefónicos o ejecutivos de ventas asignados por CABLEMÁS para este efecto; asimismo, el Suscriptor puede contratar a CABLEMÁS los Servicios acudiendo directamente a cualquiera de sus oficinas de la ciudad en la que se provean los Servicios. El Contrato de Servicios puede complementarse mediante 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, solicitudes para contratar nuevos Servicios de manera expedita u órdenes para una construcción especial. Los Contratos de Servicio de CABLEMÁS pueden contemplar “cargos únicos”, los cuales se refieren a los cargos que se realizan por evento una sola vez. Todas las tarifas relacionadas con “cargos únicos” aparecerán en el libro tarifario vigente registrado ante el IFT.

Previamente, o posterior a la firma del Contrato de Servicio, CABLEMÁS se reserva el derecho de realizar las investigaciones y monitoreo periódico sobre el comportamiento crediticio en las Sociedades de Información Crediticia que considere convenientes. Asimismo, CABLEMÁS se reserva el derecho de rechazar, a su entera discreción y con base en lo establecido en el presente Código, la solicitud de Servicios a través del Contrato de Servicios de un Suscriptor.

### 3. Lineamientos de prestación del Servicio

- a) El objetivo de CABLEMÁS es proporcionar en tiempo y forma los Servicios que se establecen en sus políticas de instalación y operación de Servicios, lo cual se hará con calidad y profesionalismo.

### 4. Disponibilidad de los Servicios

Los Servicios que ofrece CABLEMÁS se encuentran sujetos a disponibilidad, capacidad y cobertura de la infraestructura de CABLEMÁS. La disponibilidad, capacidad y cobertura de Servicios podrá ser diferente en cada ciudad donde se presten los Servicios.

### E. Servicio al Suscriptor

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 Telefónicos (RT), quienes fungirán como el punto particular de contacto entre el Suscriptor y CABLEMÁS. Estos RT servirán de enlace con el centro de administración de la red de CABLEMÁS en casos de interrupciones del Servicio o fallas que requieran el levantamiento de un reporte. De esta forma, los Suscriptores de CABLEMÁS no tendrán que mantener múltiples contactos para asuntos relacionados con el Servicio telefónico básico, video o Internet.

Los sistemas de emisión de órdenes, facturación y de administración de la red, los cuales serán implementados en apoyo de servicio al Suscriptor, proporcionarán a los RT, en línea, toda la información relevante del Suscriptor, incluidos reportes previos de falla, detalles del circuito, ubicaciones y Servicios instalados. La base de datos de los Suscriptores se actualizará continuamente con el fin de reflejar la información oportunamente y con exactitud.

El número telefónico del Centro de Atención Telefónica será publicado en la página web de Cablemás e informado en los Estados de Cuenta, así como por cualquier otro medio que Cablemás considere adecuado.

### F. Uso de los Servicios

Mediante la activación individual de cada Servicio que contrate a CABLEMÁS, el Suscriptor acepta el Servicio sujeto a las cláusulas establecidas en el Contrato de Prestación de Servicios que al efecto suscriba.

Los Suscriptores serán responsables del uso del Servicio contratado y no podrán traspasar los derechos o, de cualquier forma, transferirlos a otro Suscriptor, o a cualquier tercero, sin consentimiento de CABLEMÁS.

Los Servicios prestados por CABLEMÁS no podrán ser proporcionados para su uso en conjunto, toda vez que el único responsable del Servicio es aquella persona que haya firmado el contrato de prestación de Servicios correspondiente. En el caso de existir dolo o mal uso del (los) Servicios y que se demuestre por ello daño a la infraestructura (equipos, red, cableado o cualquier otro dispositivo necesario para garantizar la transmisión, disponibilidad y calidad de los Servicios) de CABLEMÁS, por parte del Suscriptor, este deberá pagar a CABLEMÁS la suma total de los daños causados.

El Suscriptor reconoce y acepta que, en el caso de la contratación de los servicios de telecomunicaciones para un uso residencial, CABLEMÁS se reserva el derecho de limitar, suspender o cambiar de plan o paquete, siempre y cuando sea técnicamente factible, en el supuesto de que CABLEMÁS detecte que el Suscriptor y/o Cliente está haciendo un mal uso de los servicios contratados, o un uso distinto al que tiene autorizado conforme al servicio contratado.

En lo que respecta a la contratación de los servicios de telecomunicaciones para uso comercial, CABLEMÁS se reserva el derecho de limitar o suspender el plan o paquete contratado, en el supuesto de que CABLEMÁS detecte que el Suscriptor y/o Cliente está haciendo un mal uso de los servicios contratados, o un uso distinto al que tiene autorizado conforme al servicio contratado.

Los Servicios proporcionados por CABLEMÁS nunca deberán ser utilizados con fines ilícitos.

## G. Suspensión y Cancelación de los Servicios

### 1. Falta de Pago

CABLEMÁS se reserva el derecho de suspender el (los) Servicio (s) si el Suscriptor no paga la totalidad de cualquier Estado de Cuenta en el momento de su fecha de vencimiento. De la misma forma, en caso que CABLEMÁS haya solicitado una garantía en términos del Contrato de Prestación de Servicios y el Suscriptor no la otorgue, el Servicio podrá ser suspendido.

CABLEMÁS podrá poner las cuentas vencidas y no pagadas a disposición de una agencia externa de cobro, una firma de abogados o el departamento legal de CABLEMÁS, para realizar el cobro de las mismas mediante los medios que se juzguen pertinentes. 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.

Asimismo, CABLEMÁS se reserva el derecho de poner a disposición de las Sociedades de Información Crediticia que considere convenientes, el comportamiento crediticio de sus Suscriptores.

## 2. Cancelación del Servicio por el Suscriptor

El Suscriptor, siempre y cuando se encuentre al corriente en sus pagos por concepto de Servicios prestados por CABLEMÁS, tendrá el derecho de terminar el contrato de prestación de Servicios en los términos que este establezca.

Además de lo anterior, el Suscriptor deberá pagar a CABLEMÁS cualquier cantidad que resulte por concepto de Servicios que hayan sido prestados al Suscriptor y que se encuentren pendientes de pago por parte del mismo.

## 3. Suspensión del Servicio por parte de CABLEMÁS

- a) Límite de Consumo / Crédito. CABLEMÁS podrá establecer un límite de crédito por una cantidad máxima de consumos fijos y/o variables, que puede variar dependiendo del número de Servicios que contrate el Suscriptor. Este límite de consumo se establece a discreción de Cablemás y se informará al Suscriptor o Cliente a través de los medios que Cablemás estime adecuados. Dicho límite de consumo podrá ser incrementado o reducido por CABLEMÁS de acuerdo con:
- Un análisis crediticio del Suscriptor
  - La evaluación de sus consumos y manejo de cuenta que CABLEMAS efectúe
  - CABLEMÁS podrá solicitar al Suscriptor, en términos del Contrato de Prestación de Servicios correspondiente, la firma de un pagaré y/o que le otorgue un depósito en garantía para el pago de los Servicios y/o equipos que sean propiedad de CABLEMÁS, el cual será reembolsado al término del contrato, en caso de que el Suscriptor no tenga adeudo con CABLEMÁS.
  - CABLEMÁS podrá suspender total o parcialmente el (los) Servicio (s) sin responsabilidad y/o pena alguna de su parte en los siguientes casos:
    - i. Porque el Suscriptor no liquide su saldo en la fecha límite de pago y/o no esté al corriente en sus pagos.
    - ii. Porque el Suscriptor exceda del 100% de su límite de consumo que, en su caso, informe al Suscriptor, sin haber realizado el pago respectivo de los Servicios, lo cual no exenta al Suscriptor del pago de cualquier excedente sobre el monto definido como límite de consumo.
    - iii. Por el uso indebido del Servicio y/o equipo instalado por CABLEMÁS y/o instalar equipos y/o accesorios y/o software no homologados por la autoridad correspondiente.

- iv. Porque alguna autoridad competente, ya sea judicial o administrativa, federal, estatal o municipal, determine o establezca que el uso que el Suscriptor está dando a los Servicios contratados con CABLEMÁS viola, incumple o contrapone algunas de las disposiciones legales o administrativas aplicables en México.
- v. Porque el Suscriptor no permita que CABLEMÁS realice las labores de supervisión, cambio, actualización, mantenimiento y/o reparación del Servicio y/o equipo de CABLEMÁS y/o de la tecnología utilizada para la prestación del Servicio.

La suspensión de los Servicios a consecuencia de los supuestos anteriores no implica la cancelación del contrato de prestación de Servicios, ni libera de la obligación de pago al Suscriptor, antes bien obliga a este a cubrir las cantidades adeudadas por los Servicios, además de las rentas mensuales y los demás consumos que procedan hasta la cancelación del contrato.

## H. Cambios al Servicio

### 1. Adiciones de Servicio y equipos

El Suscriptor tiene el derecho de adquirir y/o contratar con CABLEMÁS Servicios adicionales a los actuales (siempre y cuando el Suscriptor se encuentre al corriente en sus pagos por el Servicio) y/o equipo, accesorios, cableado interno, siempre y cuando dicho equipo, accesorios, cableado, esté debidamente homologado por la autoridad correspondiente. De acuerdo con lo anterior, CABLEMÁS puede optar por rescindir el contrato de prestación de Servicios y el Suscriptor será responsable por los daños y perjuicios que se causen a la Red o a cualquier parte del equipo de CABLEMÁS, por la instalación, uso, empleo y manejo de equipo, accesorios o cableado no homologado.

### 2. Cambios de domicilio

El Suscriptor podrá solicitar el cambio de domicilio, siempre y cuando se encuentre al corriente de su pago de Servicios y que CABLEMÁS cuente, en la nueva ubicación, con la cobertura, factibilidad técnica y disponibilidad de los Servicios necesaria. Por lo tanto, el suscriptor deberá cumplir con los siguientes requisitos para llevar a cabo el cambio de domicilio:

- Solicitud, por parte del titular, del Servicio, por escrito o a través de una llamada telefónica al Call Center a través del 01 800 disponible en la página web de CABLEMÁS, o en cualquiera de las Sucursales que se encuentren en su localidad
- En caso de acudir a Sucursal, presentar original y copia de comprobante de domicilio oficial (luz, agua, predial) anterior y actual, así como de su identificación oficial (IFE, pasaporte, licencia).



- Estar al corriente en sus pagos.
- En caso de que aplique, cubrir el pago de la reinstalación del Servicio, cableado adicional y los cargos que, en su caso, resulten para tal efecto, en el nuevo domicilio.
- En el caso de Servicio de Telefonía, el Suscriptor podrá conservar su mismo número, en términos de las Reglas de Portabilidad vigentes.

En caso de que algún Suscriptor solicite el cambio de número telefónico, deberá de cumplir con los siguientes requisitos:

- Estar al corriente de sus pagos
- Realizar la solicitud correspondiente, por escrito, por parte del titular del Contrato de Prestación de servicios correspondiente, describiendo los motivos y causas por las cuales desea realizar el cambio de número telefónico.
- Original y copia de comprobante de domicilio oficial (luz, agua, predial).
- Original y copia del último estado de cuenta de CABLEMÁS, pagado en su totalidad.
- Original y copia de la identificación oficial (IFE, pasaporte, licencia) del titular del Contrato de Prestación de Servicios correspondiente.

### 3. Cesión de Derechos

Para que un Suscriptor pueda ceder los derechos del contrato de prestación de servicios correspondiente, es necesario que cumpla con los siguientes puntos:

- Pagar cualquier adeudo vigente o vencido al momento de solicitar la cesión.
- Presentar una carta, original y firmada por el Suscriptor, en donde exprese el motivo de la cesión de derechos de los Servicios.
- Presentar una carta original de la persona que recibe la cesión, en la que esta acepte la responsabilidad, a partir de ese momento, de los cargos nuevos y extemporáneos que pudieran resultar posteriores a la firma de la cesión.
- La persona que recibe la cesión de derechos deberá firmar un nuevo Contrato de Prestación de Servicios.
- Presentar copia de una identificación oficial de ambas personas, así como de sus comprobantes domiciliarios.

#### I. Reanudación del Servicio

En caso de que CABLEMÁS haya suspendido los Servicios conforme a los supuestos establecidos en inciso E de la presente Sección, reanudará el (los) Servicio (s) al Suscriptor, una vez que este realice lo siguiente:



- Haber realizado el pago de los adeudos de los Servicios prestados por CABLEMÁS.
- Cubrir, en su caso, los cargos por reanudación de los Servicios, de conformidad con las tarifas registradas para el caso.
- Retirar el o los equipos y/o accesorios no homologados por la autoridad competente y, en su caso, haber realizado el pago de los daños y perjuicios ocasionados a CABLEMÁS por el uso de los mismos.
- Haya dejado de surtir efectos legales la orden judicial o administrativa que ordenó la suspensión de los Servicios.
- En lo general, si el Suscriptor subsana el incumplimiento que motivó la suspensión de los Servicios.

## Sección 2

### A. Aplicación de Tarifas

CABLEMÁS se reserva el derecho de cambiar, a su discreción y previo registro ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT), los precios y cargos (Tarifas) de cualquiera de sus Servicios, con sujeción a lo establecido por las normas tarifarias u otras normas aplicables.

El Suscriptor será responsable por el pago de todos los cargos que le aplique CABLEMÁS, conforme a la Tarifa por los Servicios prestados.

#### 1. Cargos Únicos

Son los montos facturados por CABLEMÁS una sola vez, por conceptos diversos. Si el Suscriptor adquiere Servicios con terceros, diferentes a CABLEMÁS, por los cuales el Suscriptor haya incurrido en “cargos únicos”, CABLEMÁS se reserva el derecho de facturar al Suscriptor dichos cargos.

#### 2. Cargos Mensuales

Son los montos que CABLEMÁS factura al Suscriptor sobre una base mensual. Los cargos mensuales pueden incluir los cargos fijos que se cobran por el derecho de utilizar el Servicio de CABLEMÁS y cargos variables que se cobran por el uso que haga el Suscriptor de los Servicios de CABLEMÁS. Si CABLEMÁS no factura un cargo mensual en el mes en el que se proporcionó el Servicio, se reserva el derecho de facturarlos posteriormente.

#### 3. Tasación

La forma de tasación depende del tipo de Servicio, según sea el caso y de acuerdo con la siguiente descripción.

## Televisión por Cable

- Tarifa del Servicio

Es el precio mensual para poder disfrutar de un número determinado de canales en su TV principal.

- Tarifa de paquetes adicionales (Complementos o Módulos tales como Premium, Adultos, Internacional, etc.)

Es el precio mensual adicional que se paga por un número de canales adicionales al paquete principal contratado y que están sujetos a las condiciones comerciales aplicables para cada Servicio.

En el caso de los paquetes con programación en HD, la entrega de estos Servicios está sujeta a la capacidad del equipo.

## Acceso a Internet

- Tarifa del Servicio (Internet Bidireccional)

Es el precio mensual por acceder al servicio de Internet, para lo que previamente se requiere la instalación de Equipo de Acceso, el cual será proporcionado por CABLEMÁS o por un tercero con el que esta tenga acuerdo, mediante la suscripción de un contrato de arrendamiento o comodato; así mismo se le asignará al cliente una cuenta personal e intransferible de Servicio que le permitirá la utilización de los programas de cómputo (software).

## Servicio de Telefonía Fija

- Tarifa del Servicio Telefónico

a) Las llamadas de larga distancia internacional y/o mundial tienen dos componentes: i) una llamada local que se tasa por llamada completada y ii) por minuto completo, la fracción del minuto se redondea al siguiente, dependiendo del destino de la llamada. La tasación no depende del día que sea, ni de la hora.

b) Las llamadas a celulares tienen dos componentes: i) una llamada local que se tasa por llamada completada y ii) una tasa, de acuerdo con el plan comercial existente, por minuto completo, la fracción del minuto se redondea al siguiente.

## 4. Garantías.

A efecto de garantizar el pago de las contraprestaciones a que tenga derecho por la prestación de los Servicios, CABLEMÁS podrá solicitar al Suscriptor:

### Pagaré

CABLEMÁS podrá, al momento de la firma del Contrato de Prestación de Servicios, solicitar al Suscriptor que firme un pagaré en garantía del pago de los Servicios contratados. En ningún caso este pagaré generará intereses al Suscriptor; CABLEMÁS se reserva el derecho de ejecutar judicialmente este instrumento (el pagaré), a efecto de cubrir el saldo vencido o deuda del Suscriptor con CABLEMÁS.

## 5. Descuentos y promociones

Eventualmente, CABLEMÁS podrá ofrecer promociones, condonaciones o descuentos a los Suscriptores. Las promociones, condonaciones o descuentos se ofrecen conforme a los mismos términos y condiciones a los Suscriptores que se encuentren en iguales circunstancias. Los precios reflejados en las tarifas registradas ante el IFT constituyen la base de las promociones, condonaciones y descuentos que realice CABLEMÁS.

## B. Facturación

Los Servicios se ofrecen y cobran sobre una base mensual, de 24 horas al día. Para efectos del cálculo de los cargos se considera que un mes tiene 30 días.

Los precios y cargos se presentan en un Estado de Cuenta en moneda nacional. Todos los impuestos y derechos requeridos por el gobierno se identifican por separado de los cargos realizados por CABLEMÁS.

Los saldos a favor de CABLEMÁS se transferirán a los meses subsecuentes y, mientras se siga prestando el Servicio y el saldo no sea cero, el Suscriptor recibirá un estado de cuenta mensual en el que se indique el saldo.

## C. Estado de Cuenta.

CABLEMÁS elabora y entrega mensualmente al Suscriptor un estado de cuenta por los Servicios prestados, aplicando las tarifas correspondientes y desglosando los cargos por tipo de Servicio, si fuere aplicable. La emisión de dicho comprobante se ajusta a los tiempos y formas que aquí se mencionan:

- El Estado de Cuenta emitido refleja los siguientes conceptos:

- i. Parte proporcional de la renta mensual del Servicio, la cual se calcula dependiendo de la fecha de ingreso contra la fecha de corte del Servicio.
  - ii. Renta mensual.
  - iii. Para el Servicio de Telefonía Básica; consumos de llamadas locales excedentes, larga distancia internacional o mundial, llamadas a celulares y otros Servicios adicionales o especiales contratados por el Suscriptor.
  - iv. Las rentas mensuales proporcionales de los Servicios adicionales que haya contratado el Suscriptor con CABLEMÁS
  - v. Para el Servicio de Televisión por Cable; aquellos servicios contratados como adicionales o complementos (por ejemplo Pago por Evento), en aquellas localidades en donde CABLEMÁS ofrezca este servicio.
- El período de facturación para las rentas mensuales es de acuerdo al ciclo de facturación del cliente, mismo que le será informado en el Estado de Cuenta y a través de los medios que Cablemás estime adecuados.

#### D. Factura Fiscal.

El Suscriptor puede solicitar, a través de cualquier oficina de CABLEMÁS cercana a su domicilio, la factura fiscal correspondiente a los Servicios prestados, presentando los siguientes documentos:

- Original y copia de su comprobante oficial de domicilio fiscal (luz, agua, predial)
- Original y copia de su cédula fiscal (RFC)
- Original y copia de su identificación oficial (IFE, pasaporte, licencia de conducir)
- Dirección de correo electrónico

Ya que los precios y tarifas se encuentran expresados y registrados ante el IFT en moneda nacional, sin excepción alguna no se emitirán facturas en dólares americanos o cualquier otra moneda extranjera.

#### E. Formas de Pago

Los pagos del Estado de Cuenta deben realizarse en moneda nacional, mediante cualquiera de los siguientes instrumentos:

Pago en efectivo o en cheque a nombre del titular de la Concesión (Sociedad con la que el Suscriptor celebró el contrato de prestación de servicios correspondiente) en cualquiera de las instituciones bancarias indicadas en el Estado de Cuenta.

- Pago en efectivo en cualquiera de las tiendas de conveniencia que se ubiquen en su localidad, con las que CABLEMÁS haya celebrado un acuerdo. Estas serán indicadas en el Estado de Cuenta.
- Pago en efectivo o con tarjeta de crédito, o en cheque, a nombre del titular de la Concesión (Sociedad con la que el Suscriptor celebró el Contrato de Prestación de Servicios correspondiente), en cualquier oficina de CABLEMÁS.
- Algún otro medio que eventualmente CABLEMÁS determine para este fin, mismo que deberá hacer del conocimiento de sus Suscriptores de manera oportuna.

El Suscriptor será responsable del pago de todos los cargos aplicados por CABLEMÁS. Esta responsabilidad no cambia por efecto de cualquier uso indebido o abuso del Servicio del Suscriptor, de los sistemas proporcionados por el Suscriptor, o del equipo, instalaciones o Servicios interconectados con el Servicio del Suscriptor, ni libera de la obligación de pago al Suscriptor, antes bien obliga a este a cubrir las cantidades adeudadas por los Servicios, además de las rentas mensuales y los demás consumos que procedan hasta la cancelación del contrato. De la misma manera, esta responsabilidad no cambia por el hecho de no recibir el Estado de Cuenta, siendo responsabilidad del Suscriptor el comunicarse con CABLEMÁS para la reposición del Estado de Cuenta, cuando menos cinco días antes de su fecha límite de pago.

En caso de que el pago del Estado de Cuenta se realice con un cheque y este sea devuelto, el Suscriptor deberá cubrir a CABLEMÁS, además del importe de los cargos por pagar a CABLEMÁS, una pena convencional del 20% sobre el monto del cheque más todos los gastos bancarios que resulten, así como el Impuesto al Valor Agregado (IVA). De igual forma, para cualquier pago devuelto distinto a un cheque, CABLEMÁS cobrará al Suscriptor todas las comisiones y cargos en los que hubiera incurrido a causa de dicha transacción.

Los Estados de Cuenta serán pagaderos en su totalidad a más tardar en la fecha de su vencimiento, a menos que CABLEMÁS indique lo contrario en el Estado de Cuenta. Si el Estado de Cuenta no se paga a más tardar en la fecha de vencimiento, este se considerará vencido, por lo que CABLEMÁS podrá realizar un cargo por pago extemporáneo que debidamente haya registrado ante el IFT.

## F. Inconformidades con el Estado de Cuenta

En caso de que el Suscriptor no esté de acuerdo con la cantidad señalada en el Estado de Cuenta, deberá dirigir su inconformidad por escrito a CABLEMÁS dentro de un período de diez (10) días posteriores a la fecha en que reciba el Estado de Cuenta o a más tardar diez (10) días posteriores a la fecha de su vencimiento. El Suscriptor deberá pagar la cantidad que sí reconoce como adeudo en su fecha límite de pago, debiendo pagar la cantidad en controversia una vez que CABLEMÁS haya determinado que dichos cargos son aplicables a este, en cuyo caso se considerará que el monto está vencido en su totalidad.

En caso de que CABLEMÁS determine que la inconformidad es procedente, CABLEMÁS realizará un ajuste por el monto de la inconformidad al Estado de Cuenta del Suscriptor. Esta cantidad le será descontada de su saldo y no será considerada como monto vencido.

## Sección 3

### A. Políticas Técnicas

El Servicio se ofrece sujeto a la disponibilidad, capacidad y cobertura de la infraestructura de CABLEMÁS.

CABLEMÁS podrá inspeccionar el inmueble del Suscriptor antes de realizar la instalación del Servicio.

Antes de darse por entregado el Servicio, se requerirá que este sea aprobado y aceptado tanto por CABLEMÁS como por el Suscriptor. Sin perjuicio de lo anterior, se considerará entregado el Servicio a satisfacción del Suscriptor, si este no presenta inconformidad alguna a CABLEMÁS durante los siguientes cinco días naturales a su instalación, derivada de alguna falla en el Servicio.

En caso del Servicio de Telefonía; CABLEMÁS podrá, sin aviso al Suscriptor, bloquear el tráfico dirigido hacia, o proveniente de ciertos países, ciudades, centrales telefónicas, números telefónicos individuales o ciertas llamadas que utilicen códigos de autorización, cuando así lo considere necesario para evitar el uso ilegal del Servicio o la falta de pago del mismo, o bien cuando el patrón o volumen de llamadas del Suscriptor resulte en el boqueo de la red CABLEMÁS o en la degradación del Servicio. CABLEMÁS desbloqueará el Servicio después de hablar con el Suscriptor al respecto y llegar a un acuerdo ambas partes, sin incurrir en riesgos innecesarios. Asimismo, cuando así lo solicite el Suscriptor afectado y en caso de ser necesario, se asignará un nuevo código de autorización para reemplazar aquel que haya sido desactivado.

### B. Mantenimiento

El Equipo de Acceso es propiedad de CABLEMÁS o el tercero con el que esta tenga acuerdo, y es el equipo que interactúa para brindarle los Servicios al Suscriptor, a través de la red de telecomunicaciones de CABLEMÁS. El Suscriptor será responsable de tomar todas las medidas que sean necesarias para obtener los sistemas de seguridad que protejan el equipo terminal.

Habiendo dado aviso al Suscriptor con razonable antelación, CABLEMÁS podrá realizar pruebas en los circuitos cuando lo estime necesario para mantenerlos en condiciones satisfactorias. CABLEMÁS, conjuntamente con el Suscriptor, intentará programar las pruebas fuera de las horas de más flujo de llamadas en el entendido de que si se tuvieran que hacer las pruebas durante las

horas de más flujo de llamadas, no será aplicable bonificación por interrupción alguna por el tiempo que duren tales pruebas y ajustes.

El Suscriptor deberá permitir el acceso a su domicilio y/o instalaciones, conforme al presente Código, las veces que sea necesario, al personal de CABLEMÁS o a cualquier persona debidamente identificada y autorizada por CABLEMÁS, con el principal objeto de cumplir con los Servicios proporcionados de conformidad con el presente Código. Dicho personal cumplirá satisfactoriamente con los estándares mínimos de seguridad e higiene para tales efectos.

## C. Bonificaciones

En caso de fallas técnicas en la red de CABLEMÁS, se realizarán Bonificaciones de acuerdo con las obligaciones establecidas en el Contrato de Prestación de Servicios, el presente Código y las obligaciones establecidas en las leyes y el Título de Concesión de CABLEMÁS.

## Sección 4

### A. Centro de Servicio a Suscriptores

El Centro de Servicio a Suscriptores (Call Center o Centro de Atención Telefónica) permite a los Suscriptores realizar cualquier trámite relacionado con su cuenta. Atiende y resuelve las 24 horas del día, los 7 días de la semana:

- Dudas y preguntas sobre Servicios CABLEMÁS
- Preguntas frecuentes de la operación y cargos de los Servicios CABLEMÁS
- Preguntas sobre planes, tarifas y promociones de los Servicios CABLEMÁS
- Aclaración de facturación, rentas mensuales, consumos y todo lo relacionado con cargos a la factura del Suscriptor
- Atención y Soporte de fallas y problemas de operatividad de nuestros Servicios
- Atención a cualquier solicitud de cambio de domicilio, número telefónico, adquisición de nuevas líneas y cualquier otro Servicio adicional de CABLEMÁS

Los números del Centro de Servicio a Suscriptores se publicarán en las oficinas de atención a clientes de CABLEMÁS, en su página Web, así como en el Estado de Cuenta y a través de cualquier otro medio que CABLEMÁS estime adecuado.

### B. Atención de Fallas

CABLEMÁS cuenta con equipo técnico y humano que le permite ofrecer a sus Suscriptores una rápida y eficiente atención y soporte de fallas detectadas por el NOC (Network Operation Center) de CABLEMÁS o reportadas por los propios Suscriptores al Centro de Servicio a Suscriptores.



## C. Política de Ajustes

La política establecida para poder realizar ajustes, descuentos y/o bonificaciones del Servicio telefónico es la siguiente:

- Descuentos

Solo se aplicarán los descuentos en los productos y Servicios indicados, ya sea a través del paquete, plan comercial, promoción u oferta establecida con anterioridad, contratada por el Suscriptor y registrada ante las autoridades correspondientes. Solo aplica para Suscriptores que se encuentren al corriente de sus pagos y no presenten adeudo.

- Ajustes

Son aquellas solicitudes presentadas ante CABLEMÁS con el fin de descontar del importe a pagar del Suscriptor el monto por concepto de los Servicios o Llamadas que el Suscriptor no reconozca y/o del cual no haya recibido el Servicio contratado. Los ajustes solo podrán ser autorizados por el supervisor del área de BackOffice y registrados en el historial del Suscriptor.

Como política, se podrá realizar un ajuste cuando:

- Existiera una interrupción del Servicio.
- Llamadas locales, larga distancia y/o celulares que no hayan sido originados por el número del Suscriptor.
- Incorrecta aplicación de un descuento por volumen o por promoción del Servicio.
- Descuentos extraordinarios o especiales autorizados por la dirección comercial.
- Servicios de Pago por Evento, en su caso, que no hayan sido contratados por el Suscriptor.

\*\*\*\*\*