

157  
Ciudad de México, 12 de Diciembre 2016.

Exp. 02/1610

**Asunto: Código Prácticas Comerciales.**

**Lic. Luis Gerardo Canchola Rocha**  
**Dirección General de Supervisión**  
**Instituto Federal de Telecomunicaciones**  
**PRESENTE**

La que suscribe Daniela García Nocetti, representante legal de la empresa "**Super Cable del Sureste, S.A. de C.V.**", concesionaria actual de una Red Pública de Telecomunicaciones para prestar el servicio de televisión restringida y transmisión bidireccional de datos en la población de **Tuxtla Gutiérrez, Mpio. De Tuxtla Gutiérrez, Chiapas**, otorgada mediante autorización de cesión gratuita de derechos con Resolución del Pleno de fecha 10 de junio del 2015, y notificada el 19 de octubre del mismo año, con domicilio para oír y recibir notificaciones en la Calle Cincinnati No. 81 despacho 202, Colonia Nochebuena, C.P. 03720, México, D.F., teléfonos 55 98 2106 y 56 15 2206, y para oír y recibirlas a la Lic. Daniela García Nocetti, Iliana Karla García García y Víctor Sánchez Ocampo.

Por este conducto y en cumplimiento al **numeral 2.5 del Título de Concesión**, por este conducto me permito anexar al presente El Código de Prácticas Comerciales, actualizado, correspondiente a la nueva empresa concesionaria **Super Cable del Sureste, S.A. de C.V.**, mismo que estará en la página web de esta empresa y en las oficinas de atención al público, para su conocimiento y consultas sobre el mismo.

En razón de lo anterior mucho agradeceré se de por cumplida esta obligación para los fines legales a que haya lugar.

Atentamente

  
**Daniela García Nocetti**  
**Representante legal**

RECIBIDO  
OFICINA DE PARTES

2016 DIC 6 PM 1 56

  
**IFT INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES**

Con anexo

058476





# **SUPER CABLE**

## **Código de prácticas comerciales**

**SUPER CABLE DEL SURESTE S.A. DE C.V.**

**Municipio de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas**

### **ÍNDICE**

#### **I.-INTRODUCCION**

- A).-Objeto del presente Código de Prácticas Comerciales.
- B).-Concesión otorgada a SUPER CABLE DEL SURESTE, S.A. DE C.V.
- C).- Servicios que Proporciona la Red.- Televisión por restringida y transmisión bidireccional de datos (internet).
- D).-Descripción del Servicio de Televisión por restringida
- E).-Descripción del Servicio de Acceso a Internet.
- F).-Equipo requerido del Servicio de Acceso a Internet.
- G).- Clave de acceso del Servicio de Internet.
- H).-Cobertura de los servicios

#### **II-CONDICIONES COMERCIALES**

- A).-Contrato de prestación de servicios aprobado por PROFECO, con registro Núm. 145-2016.
- B).-Costo de servicios.
- C).-Facturación, con desglose de servicios, forma de pago y procedimiento de cobranza de los servicios.
- D).-Vigencia de contrato de prestación de servicios.
- E).-Procedimiento en caso de cambio de paquete o servicio
- F).-Otorgamiento de garantías.
- G).-Política de uso del servicio de acceso a Internet.
  - Contenido de los sitios de Internet
  - Uso del Servicio de Acceso a Internet.
  - Conductas prohibidas.
- H).-Derechos de propiedad intelectual.
- I).-Niveles y compromisos de calidad de los servicios.
- J).-Causas de terminación o cancelación del contrato de prestación de servicios. (Políticas)
- K).- Proceso para la instalación y activación del servicio
- L).-Servicios administrativos.
  - Cambio de domicilio
  - Cambio de modalidad de servicio

SUPER CABLE DEL SURESTE, S.A. DE C.V.

R.F.C. SCS1103251W1

1a. SUR PONIENTE No. 322 COL. CENTRO TUXTLA GUTIÉRREZ, CHIAPAS. C.P. 29000

TEL 961 61 2 18 00





# **SUPER CABLE**

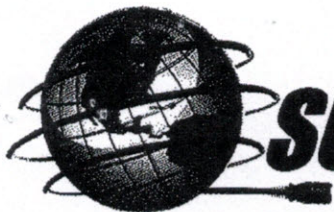
- Cancelación del servicio.
- M).-Suspensión del servicio.
- N).-Reparación al equipo e instalaciones.
- Ñ).-Política de confidencialidad.
- O).-Procedimiento para la atención a usuarios del Servicio de Televisión restringida y/o del Servicio de Internet.
- P).-Ubicación, teléfonos, página web, correo electrónico. Horarios de atención.
- Q).- Promociones de los servicios
- R).-Seguro contra robo del servicio.

### **III.-TARIFAS APLICABLES A LOS SERVICIOS**

#### **IV.-QUEJAS**

Procedimiento para reporte de quejas, fallas, bonificaciones, reembolsos, reemplazo de equipos. (Plazos máximos de los procedimientos de solución de aclaraciones, quejas, reparaciones.





# **SUPER CABLE**

## **I.-INTRODUCCION.**

### **A).- El objeto del presente Código de Prácticas Comerciales.**

El objeto del presente Código de Prácticas Comerciales, es hacer del conocimiento de los usuarios la forma y condiciones en que serán prestados los servicios de televisión por restringida y de transmisión bidireccional de datos (acceso a Internet), las prácticas comerciales para la contratación de dichos servicios, así como los procedimientos de quejas y la atención a los usuarios.

Por lo anterior, el presente Código de Prácticas Comerciales una vez aprobado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones, estará a disposición de los usuarios en las oficinas comerciales.

**Cito en.- 1º. SUR PONIENTE #322, COL. CENTRO, TUXTLA GUTIERREZ, CHIAPAS, C.P. 29000**

### **B).-Concesión otorgada a.- SUPER CABLE DEL SURESTE, S.A DE C.V.**

### **C).- Servicios que proporciona la Red.- Televisión por restringida y transmisión bidireccional de datos (Internet).**

En lo sucesivo LA CONCESIONARIA, es titular de una concesión para uso comercial de otorgada por el Instituto Federal de Telecomunicaciones con fecha 24 de Junio de 2010, con autorización de cesión de derechos con fecha de 10 de Julio del 2015, con la finalidad de instalar, operar y explotar servicios públicos de telecomunicaciones y Radiodifusión, en este caso específico para prestar el Servicio de Televisión Restringida y Transmisión Bidireccional de datos (Internet) en la población de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.

### **D).-Descripción del Servicio de Televisión por restringida.**

El Reglamento del Servicio de Televisión Restringida, determina este servicio como aquel en el que, mediante un contrato y el pago periódico de una cantidad preestablecida y revisable, se hacen llegar la transmisión y recepción de las señales de tv a los suscriptores, se realiza a través de red de fibra óptica y/ o de antenas trasmisoras terrenas con los siguientes paquetes.

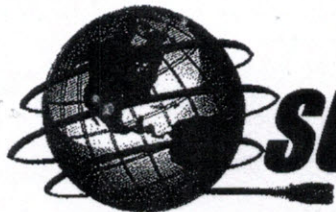
SUPER CABLE DEL SURESTE, S.A. DE C.V.

R.F.C. SCS1103251W1

1a. SUR PONIENTE No. 322 COL. CENTRO TUXTLA GUTIÉRREZ, CHIAPAS. C.P. 29000

TEL 961 61 2 18 00





# **SUPER CABLE**

**PAQUETE JUNIOR:** Es el servicio con el menor número de canales (60 canales de audio y video) que nuestra empresa ofrece. Este servicio está dirigido comercialmente para

las familias con un grado de marginación muy alto y alto de la ciudad de Tuxtla Gutiérrez, por ser el más económico en cuanto a su precio y con una buena calidad y variedad en su contenido.

**PAQUETE BASICO DIGITAL:** Ofrecemos a nuestros clientes la cantidad de 84 canales de audio y video, permitiendo al cliente disfrutar de un servicio con calidad 100% digital con un equipo decodificador avanzado que le permite acceder a: Guía de programación interactiva, grabar sus programas favoritos, reproductor MP3, acceder a juegos de entretenimiento y control parental (bloqueo de contenidos).

**PAQUETE SUPER DIGITAL:** Es el servicio más completo que ofrecemos con 125 canales de audio y video. Nuestros clientes podrán disfrutar de este servicio con calidad 100% digital con un equipo decodificador que le permite acceder a: Guía de programación interactiva, grabar sus programas favoritos, reproductor MP3, acceder a juegos de entretenimiento y control parental (bloqueo de contenidos).

**Equipo requerido del Servicio de Televisión Restringida es el siguiente:**

**Equipo de recepción y retransmisión de señales de televisión.** LA CONCESIONARIA, cuenta con las instalaciones de recepción vía satélite de señales de televisión para ser retransmitidas al suscriptor mediante su red de distribución de fibra óptica (moduladores decodificadores, antenas parabólicas, etc.).

**Equipo receptor.** El equipo receptor del suscriptor es un aparato de televisión, el cual recibe la señal mediante acometida de cable coaxial que proporcionará LA CONCESIONARIA, una vez celebrado entre las partes el contrato de prestación de servicios correspondiente.

**Decodificador.** En el caso de que el suscriptor contrate las señales de televisión comprendidas en el paquete BASICO DIGITAL Y SUPER DIGITAL, LA CONCESIONARIA le proporcionará al suscriptor el decodificador "**En Comodato**" necesario para recibir en su aparato televisor señales, para lo cual el suscriptor deberá firmar un pagare equivalente al valor del o los equipos decodificadores que le hayan sido entregados para recibir la señal del paquete contratado como garantía ante la CONCESIONARIA.





# **SUPER CABLE**

## **E).-Descripción del servicio de transmisión bidireccional de datos o de acceso a internet.-**

Consiste en permitir a los suscriptores el acceso vía electrónica (en línea) a la red de la concesionaria y de ahí a la red Mundial de Internet de conformidad con la velocidad acordada entre los suscriptores y LA CONCESIONARIA mediante contrato y el pago periódico de una cantidad establecida y registrada previamente ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

LA CONCESIONARIA ofrece a los suscriptores las siguientes velocidades de navegación:

**3 MEGABYTES:** Servicio de conexión sobre suscrita a la red de internet con velocidad de bajada de hasta 3Mbps y de subida de hasta 512 kbps

**5 MEGABYTES:** Servicio de conexión sobre suscrita a la red de internet con velocidad de bajada de hasta 5Mbps y de subida de hasta 1Mbps

**10 MEGABYTES:** Servicio de conexión sobre suscrita a la red de internet con velocidad de bajada de hasta 10Mbps y de subida de hasta 1Mbps

## **F).-Equipo Requerido para Transmisión Bidireccional De Datos (Acceso a Internet).**

**LA CONCESIONARIA** cuenta con la infraestructura de fibra óptico, ruteadores transmisores ópticos, programas de cómputo y demás equipo y elementos que permiten a los suscriptores vía electrónica el envío y recepción de datos, así como el acceso vía electrónica en línea a su red y de ahí a la red mundial de internet

**Cablemodem.-** El servicio de acceso a internet se Presta mediante un CABLEMODEM, cuya instalación resulta necesaria e indispensable para la prestación de dicho servicio. Para tales efectos, LA CONCESIONARIA entregara en comodato al suscriptor el cablemodem y el equipo accesorio que permitirá estar en condiciones de prestar y recibir el servicio de acceso a internet, para lo cual el suscriptor deberá firmar un pagare equivalente al valor del cablemodem como garantía ante la CONCESIONARIA, el número de serie que se identificara al CABLEMODEM será descrito en el contrato de prestación de servicios correspondiente o contrato de comodato.

**Requerimientos técnicos.-** El suscriptor deberá contar con equipo de cómputo(hardware), accesorios y programas (software) que reúnan los

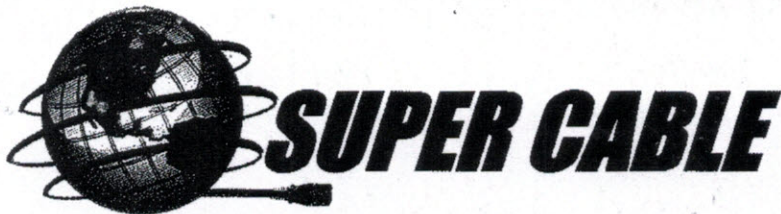
SUPER CABLE DEL SURESTE, S.A. DE C.V.

R.F.C. SCS1103251W1

1a. SUR PONIENTE No. 322 COL. CENTRO TUXTLA GUTIÉRREZ, CHIAPAS. C.P. 29000

TEL 961 61 2 18 00





requerimientos técnicos mínimos para la prestación del servicio de acceso a internet, mismos que deberá adquirir el suscriptor por cuenta propia, sin responsabilidad alguna para LA CONCESIONARIA. Se entiende como requerimientos técnicos mínimos del equipo los siguientes: Procesador de velocidad de 166MHz superior, Unidad de CD ROM, Memoria Ram de 32 MB o superior, Windows 98 o superior, como el XP, Navegador Internet (Internet Explorer Netscape, etc). Espacio disponible en Disco Duro de 500 MB y tarjeta de red 10/100 para equipos de escritorio o tarjeta de red PCMCIA 10/100, para equipos laptop, previamente instalados y funcionando correctamente.

**G) Clave de acceso del servicio de internet.-** El servicio de internet es una conexión directa entre el usuario y nuestro servidor, el cual es controlado por medio de un equipo cablemodem; las conexiones alámbricas no requieren contraseña y únicamente a la conexión inalámbrica se tendrá acceso a través de una clave (Password) que será la llave de seguridad secreta para hacer uso de su servicio. Dicha clave es proporcionada por nosotros y es exclusiva responsabilidad del suscriptor el cuidar y mantener la confidencialidad de su clave de acceso.

**H).-Cobertura de los servicios.**

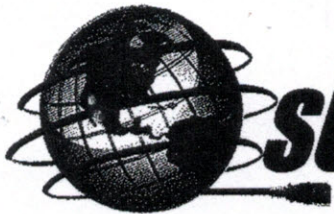
La cobertura de los servicios es el área geográfica concesionada: Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.

**II.-CONDICIONES COMERCIALES**

**A).-Contrato de prestación de servicios**

A fin de que el suscriptor este en posibilidad de recibir el Servicio de Televisión Restringida, y en su caso de transmisión bidireccional de datos (Internet), será necesario la celebración del contrato de prestación de servicios correspondientes mismo que se encuentran autorizado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones y la Procuraduría Federal del Consumidor, (PROFECO), mediante registro Núm. 145-2016.





# **SUPER CABLE**

## **B).-Costo de los servicios.**

LA CONCESIONARIA registrará de maneras electrónica ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones los montos de las tarifas por concepto de los servicios que ofrezca al suscriptor, con cuando menos 15 días naturales antes de su entrada en vigor, y mantendrá a disposición del público en general en sus oficinas comerciales y en la página Web, las constancias de registro de las tarifas correspondientes emitidas por dicha autoridad, mismas que podrán ser consultadas en la página del Instituto Federal de Telecomunicaciones [www.ift.org.mx](http://www.ift.org.mx).

El suscriptor pagará a LA CONCESIONARIA las cuotas de inscripción y tarifas mensuales vigentes correspondientes a los servicios contratados, dentro de los primeros cinco y/o veinte días del mes, en cualquiera de las posibilidades que ofrezca LA CONCESIONARIA, debidamente aceptadas por el suscriptor, con las condiciones y modalidades de operación que se generen. Las fechas límite de pago se asignaran dependiendo de la fecha de contratación de su servicio.

Asimismo, para garantizar la oportuna entrega del "DECODIFICADOR", el suscriptor suscribirá una garantía a favor de LA CONCESIONARIA, la cual será cancelado contra la recepción del "DECODIFICADOR" en las mismas condiciones que le fue entregado por LA CONCESIONARIA.

Las líneas, aparatos, materiales y accesorios que compongan el equipo para la instalación y conexión por parte de LA CONCESIONARIA en el domicilio del suscriptor son de la exclusiva propiedad de LA CONCESIONARIA, por lo que el suscriptor no podrá ceder, transferir, comercializar, o disponer en cualquier forma del "DECODIFICADOR" o sus accesorios. LA CONCESIONARIA podrá exigir judicial o extrajudicialmente al suscriptor la entrega o devolución del "DECODIFICADOR" y éste estará obligado a entregarlo en las oficinas de LA CONCESIONARIA en las mismas condiciones en las que fue entregado, salvo el desgaste que por su uso normal haya sufrido, o en su defecto, estará obligado a cubrir el importe suscrito de garantía.





# **SUPER CABLE**

**C).- Facturación, con desglose de servicios, forma de pago y procedimiento de cobranza.**

LA CONCESIONARIA, facturará al suscriptor en forma desglosada todos y cada uno de los servicios contratados, detallado la cuota básica mensual, el número de extensiones o televisiones adicionales, la tarifa por cambio de domicilio, etc., misma que el suscriptor pagará en el domicilio donde se ubican las oficinas centrales o centros de cobro que se le indique, el importe de las facturas por los servicios prestados con los cargos de acuerdo a los términos descritos en el contrato de prestación de servicios correspondiente, dentro de los primeros cinco y/o veinte días del mes. El suscriptor o usuario, podrá cubrir sus pagos a favor de LA CONCESIONARIA en efectivo, o en tiendas OXXO. El suscriptor deberá señalar, a su conveniencia, una de las opciones de pago de los servicios contenidas en el formato de solicitud del contrato de prestación de servicios correspondiente, pudiendo ser el pago con cargo automático a tarjeta crédito del suscriptor, mediante abono en cuenta bancaria de LA CONCESIONARIA o pago en efectivo.

Las opciones antes señaladas se sujetarán a las siguientes reglas:

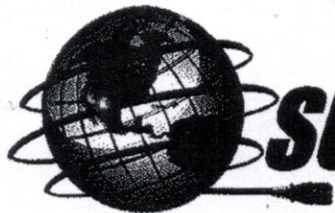
1) Cargo automático a tarjeta de crédito: El suscriptor solicita y autoriza expresamente a LA CONCESIONARIA, para que con base en el contrato de apertura de crédito que tenga celebrado con institución de crédito autorizada y respecto del cual se haya expedido la tarjeta de crédito de que se trate, realice los cargos por utilización de los servicios contratados, a la fecha de corte que corresponda y éstos le sean cubiertos a LA CONCESIONARIA por la institución bancaria.

2).-Pago en efectivo. Los pagos se efectuarán en una sola exhibición, en el domicilio de LA CONCESIONARIA,

En caso de que el suscriptor o usuario, incumpla el pago puntual de los servicios contratados dentro de los primeros cinco y/o veinte días del mes, se hará acreedor a un 5% de interés sobre la cuota o renta mensual, y si al termino del mismo mes no cumple se suspenderá el servicio.

Una vez cubierto el adeudo a satisfacción de LA CONCESIONARIA, dentro de los quince días naturales posteriores a la fecha de suspensión, el Servicio de Televisión Restringida e internet según sea el caso podrán ser reanudados a solicitud del usuario, mediante el pago de la tarifa registrada por reconexión y pago del adeudo pendiente, según corresponda a cada servicio, vigente en esa fecha.





# **SUPER CABLE**

## **Procedimientos de facturación**

Habiendo contratado el servicio y pago del mismo, el área administrativa elabora el un recibo provisional y el proyecto de la factura correspondiente para ser aprobada y tramitada en las oficinas centrales, para emisión de la factura misma que será entregada impresa o de manera electrónica en archivo PDF y XML al correo electrónico del suscriptor.

## **Procedimiento de cobranza**

Como se menciona anteriormente desde la elaboración del contrato para la prestación del servicio el suscriptor, queda enterado de que habrá de realizar el pago de la renta mensual dentro de los primeros cinco y/o veinte días del mes, ya sea en las oficinas centrales de la CONCESIONARIA o en tiendas OXXO, en caso de no hacerlo el suscriptor se hará acreedor al pago de interés mensual del 5% sobre el monto de la renta mensual, y si no pagara hasta el día último del mes, se suspenderá el servicio.

## **D) Vigencia del Contrato de prestación del servicio.**

En caso del Servicio de Televisión Restringida y de Acceso A Internet el plazo de vigencia del contrato de prestación de servicios será voluntario, tanto para el usuario como para LA CONCESIONARIA, y cualquiera de las partes podrá darlo por terminado mediante comunicación escrito por lo menos con treinta días de anticipación.

En caso de que el suscriptor no del citado aviso de terminación del contrato de prestación de servicios en los términos antes mencionados, la terminación del

contrato no surtirá efectos, quedando sujetas al cumplimiento del clausulado del contrato suscrito.

Lo anterior, no exime al suscriptor o usuario de los cargos que hasta ese momento se hubieren generado por la prestación del servicio a la fecha de terminación como por ejemplo, el adeudo de servicios devengados y la devolución del "DECODIFICADOR", según corresponda a los servicios contratados.

Los derechos que ampara el contrato de prestación de servicios únicamente podrán ser cedidos por el suscriptor previa autorización de LA CONCESIONARIA.





# **SUPER CABLE**

## **E).-Procedimiento en caso de cambio de servicio.**

Cuando el suscriptor quiera modificar o cancelar el servicio que se le presta, deberá hacerlo del conocimiento del área administrativa quien formulara la petición para darla a conocer a las oficinas centrales, una vez que es autorizado se le da a conocer al suscriptor la autorización con el costo correspondiente y la modificación al contrato de prestación de servicios que originalmente se tenía celebrado.

En cualquiera de los servicios que se desea modificar o cancelar, tv restringida o transmisión bidireccional de datos (Internet), el suscriptor devolverá el equipo correspondiente reintegrando la CONCESIONARIA la garantía que corresponda por la devolución del Modem o Decodificador correspondiente.

**F).-Otorgamiento de garantías.-** Únicamente será para garantizar los equipos que son entregados en comodato al suscriptor al momento de instalación del o los servicios prestados.

En el caso de que el suscriptor o usuario contrate las señales de televisión del Paquete BASICO DIGITAL Y SUPER DIGITAL, LA CONCESIONARIA le proporcionara al usuario el decodificador en comodato, necesario para recibir en su aparato televisor dichas señales para lo cual el suscriptor deberá firmar un pagare equivalente al valor del o los equipos decodificadores que le hayan sido entregados para recibir la señal del paquete contratado como garantía ante la CONCESIONARIA, mismo que quedara señalado en su contrato

En el caso de que el suscriptor contrate el servicio de acceso a internet, LA CONCESIONARIA le proporcionara al usuario el cablemodem en comodato necesario para el uso de dicho servicio para lo cual el suscriptor deberá firmar un pagare equivalente al valor del cablemodem como garantía ante la CONCESIONARIA, mismo que quedara asentado en su contrato.

## **G).- Políticas de uso del Servicio de Acceso a Internet.**

### **. Contenidos de los sitios de Internet**

El usuario reconoce y acepta que los sitios de internet no creados por LA CONCESIONARIA y los sitios del propio Servicio de Acceso a Internet pueden incluir o proveer acceso a imágenes, mensajes, sonidos, textos, software, servicios u otros contenidos y materiales que pudieran considerarse no aptos para personas menores de dieciocho años de edad, por lo tanto, LA CONCESIONARIA no será responsable

SUPER CABLE DEL SURESTE, S.A. DE C.V.

R.F.C. SCS1103251W1

1a. SUR PONIENTE No. 322 COL. CENTRO TUXTLA GUTIÉRREZ, CHIAPAS. C.P. 29000

TEL 961 61 2 18 00





# **SUPER CABLE**

del contenido de los sitios y el acceso a los mismos será por cuenta y riesgo del usuario, sin responsabilidad alguna para LA CONCESIONARIA. La confiabilidad, legalidad, desempeño y otros recursos a los que se tiene acceso a través del el Servicio de Acceso a Internet, están más allá del control de LA CONCESIONARIA y no esta garantizados o respaldados en forma alguna por la misma. Será obligación exclusiva del usuario supervisar personalmente la utilización del Servicio de Acceso a Internet cuando sea accesado por menores de edad.

LA CONCESIONARIA no será responsable por ningún daño causado por el incumplimiento de esta obligación.

### **. Uso del Servicio de Acceso a Internet**

La utilización del Servicio de Acceso a Internet será responsabilidad exclusiva del usuario. EL usuario tendrá la obligación de cumplir en todo momento con las disposiciones legales, reglamentarias y contractuales, que regulan la prestación de dicho servicio, quedando estrictamente prohibido al usuario la comercialización del mismo.

LA CONCESIONARIA no será responsable de los daños causados al usuario por los virus transmitidos a través de Internet.

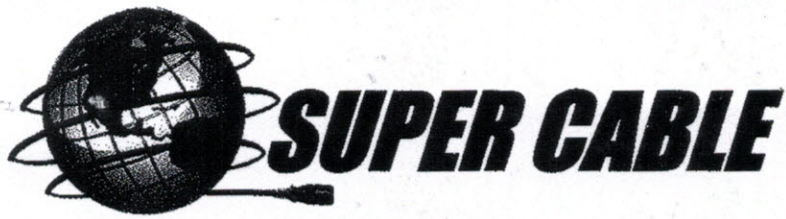
Asimismo, LA CONCESIONARIA no será responsable por el tiempo de pérdida del Servicio de Acceso a Internet por cualquier interrupción en el mismo tiempo atribuible a cualquier falla en el equipo de cómputo del usuario, incluyendo sin limitar, cambio de configuración, reinstalación o cambio de equipo de cómputo, así como de suspensión del servicio por causas de fuerza mayor no imputables a LA CONCESIONARIA.

### **. Conductas prohibidas.**

La utilización de la Red de LA CONCESIONARIA para intercambiar tráfico público conmutado con la Red pública telefónica, contraviene lo dispuesto en las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas aplicables.

En el supuesto de que se acredite la conducta descrita en el párrafo que antecede, será causal de rescisión inmediata del contrato, sin perjuicio de las sanciones que resulten aplicables.





En caso de que se verifiquen los supuestos anteriormente señalados, el usuario podría ser sancionado por no contar con el permiso correspondiente de acuerdo a la normatividad en la materia.

Tanto el usuario en la contratación del Servicio de Acceso a Internet como LA CONCESIONARIA, reconocen la facultad de la Instituto Federal de Telecomunicaciones de requerir información respecto de los enlaces digitales dedicados y la de verificar, por sí misma o por conducto de un auditor, el tipo de tráfico cursado a través de los enlaces, así como el uso y funcionamiento de los mismos en las instalaciones de LA CONCESIONARIA.

El usuario no deberá cargar, colocar, buscar o publicar en o sobre el Servicio de Acceso a Internet imágenes, sonidos, textos, software, servicios u otros contenidos y materiales que invadan o afecten derechos de terceros o que atenten contra la moral y las buenas costumbres, legislaciones internacionales en materia de Internet y Correos Electrónicos masivos. Cualquier violación por parte del usuario a lo anteriormente establecido, será causa de rescisión o suspensión del servicio, quedando obligado a indemnizar de todos los daños y perjuicios causados con su incumplimiento. La suspensión o rescisión del Servicio de Acceso a Internet por parte de LA CONCESIONARIA, de ninguna manera eximirá al suscriptor del pago de las cuotas estipuladas en el contrato de prestación del servicio correspondiente.

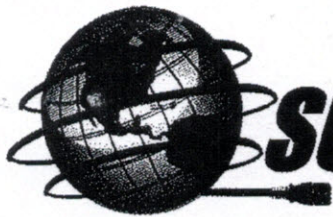
#### **H).- Derechos de propiedad intelectual.**

LA CONCESIONARIA, tanto en la prestación del Servicio de Televisión Restringida como en el Servicio de Acceso a Internet, se reserva todos los derechos de autor y propiedad industrial que correspondan en relación con cualquier contenido disponible a través de dichos servicios, por lo tanto queda prohibido la reproducción, modificación, distribución, publicación o cualquier uso que invada derechos de terceros de dicho contenido por parte del suscriptor, sin que medie autorización previa y por escrito de LA CONCESIONARIA. La contravención a lo anteriormente estipulado obligará al suscriptor a responder por los daños y perjuicios causados con su incumplimiento, de conformidad con la legislación aplicable en cada caso.

#### **I).- Niveles de calidad de los servicios.**

LA CONCESIONARIA, en la prestación del Servicio de Televisión Restringida, ha establecido entre otros los siguientes parámetros de calidad, establecidos en las





# **SUPER CABLE**

disposiciones reglamentarias o administrativas aplicables respecto de los servicios públicos que se proporcionan a través de esta red.

## **En el caso de televisión restringida**

**A).**-La red pública no podrá operar con una capacidad menor a 450 MHz.

**B).**-Deberá dar aviso a sus usuarios o suscriptores cuando menos con 10 días de anticipación de cualquier cambio de modificación en la programación que distribuya la red.

**C.**-Deberá de llevar a cabo las reparaciones a las fallas del servicio dentro de las 24 horas hábiles siguientes al reporte de las mismas.

## **Relación portadora a ruido:**

La relación portadora a ruido en el sistema no será menor: a) de 37 DB para canales cuya señal corresponda a estaciones de televisión radiodifundida, b) de 40 DB para canales con cualquier otro tipo de señal.

Nivel en la terminal del suscriptor:

**a) Mínimo de 0 dbmV, b) Máximo tal que evite la degradación de la señal debida a sobrecargar en la terminal del suscriptor**

Distorsión:

La relación de nivel de la señal de video respecto al valor RCM de la amplitud de cualesquiera de los disturbios coherentes, como productos de la intermodulación, distorsiones de segundo y tercer orden interferentes en frecuencias discretas, será como sigue: a) La relación del nivel de la señal de video con respecto a disturbios coherentes, no será menor de 51 db para sistemas no coherentes, medidos con portadoras moduladas y promediados en el tiempo, b) La relación de la señal de video con respecto a disturbios coherentes que coincidan en frecuencia con la portadora de video, no será menor de 47 db para sistemas coherentes, medidos con portadoras moduladas y promediados en el tiempo.

SUPER CABLE DEL SURESTE, S.A. DE C.V.

R.F.C. SCS1103251W1

1a. SUR PONIENTE No. 322 COL. CENTRO TUXTLA GUTIÉRREZ, CHIAPAS. C.P. 29000

TEL 961 61 2 18 00





# **SUPER CABLE**

Por lo que se refiere a la prestación del servicio de Acceso a Internet, EL CONCEAIONARIO ha establecido los siguientes estándares mínimos de calidad:

## **Capacidad mínima de transmisión de datos de la red**

La capacidad de transmisión de datos de la red, en ninguno de sus puntos, será menor a 512 kbps.

## **Niveles de confiabilidad para los enlaces bidireccionales.**

99.50% para los primeros 24 meses de operación de la red pública de telecomunicaciones

99.75% de 25 a 60 meses de operación de la red.

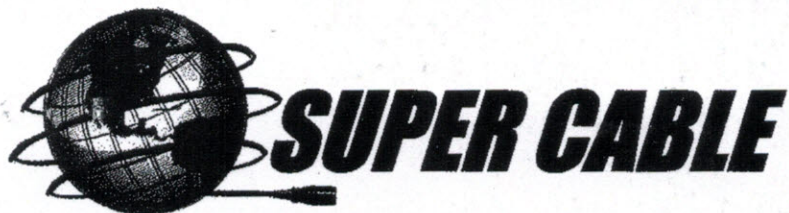
99.95% de 61 meses en adelante de operación

## **J).- Causas de terminación del contrato de prestación de servicios.**

Son causas de terminación del contrato de prestación de servicios las siguientes:

- . La falta de pago por parte del usuario, en los términos del contrato de prestación del servicio
- . Incumplimiento de LA CONCESIONARIA de los ordenamientos, disposiciones, condiciones y términos en la prestación del Servicio de Televisión Restringida y/o del Servicio de Acceso a Internet, estipuladas en las cláusulas del contrato de prestación de servicios correspondientes.
- . Incumplimiento de las normas de operación de LA CONCESIONARIA, mismas que son del conocimiento del usuario en el momento de suscribirse el contrato de prestación de servicios
- . La cesión de los derechos que ampara el contrato de prestación de servicios sin consentimiento de LA CONCESIONARIA.
- . La notificación por escrito a LA CONCESIONARIA por parte del usuario de su intención de dar por terminado los servicios, cuando menos con treinta días de anticipación.
- .Que sin tener autorización del concesionario subroge o subcontrate los servicios prestados a un tercero sin previa autorización, así como él que sin autorización de la misma, instale televisores adicionales a los originalmente autorizados, o conecte los servicios a otro domicilio.





#### **K).- Proceso para la instalación y activación del servicio.**

Con el objeto de llevar a cabo la instalación y activación del Servicio de Televisión Restringida y/o del Servicio de Acceso a Internet en el domicilio del usuario, será necesario haber celebrado el contrato de prestación de servicios correspondientes entre las partes y que el usuario haya cubierto la tarifa de instalación vigente, previamente registrada ante la Instituto Federal de Telecomunicaciones.

A más tardar 10 días naturales después de haberse cubierto los requisitos antes señalados, personal calificado de LA CONCESIONARIA acudirá al domicilio de la activación del servicio contratado.

Una vez realizada la instalación y activación del servicio contratado y a satisfacción del usuario, este último deberá firmar de conformidad el formato correspondiente proporcionado por LA CONCESIONARIA.

#### **L).- Servicios administrativos**

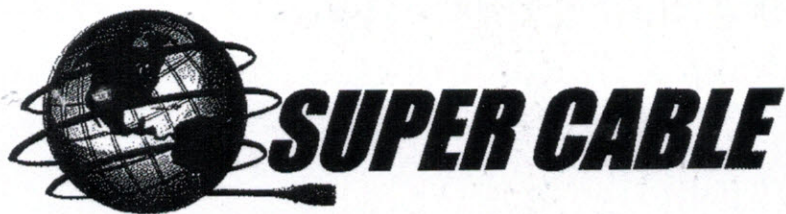
##### **. Cambio de domicilio.**

LA CONCESIONARIA ofrece a sus usuarios la posibilidad de realizar cambios de domicilio en los servicios contratados, siempre y cuando el usuario le notifique por escrito su intención, proporcione los datos de ubicación del nuevo domicilio y realice el pago de la tarifa vigente por este concepto, previamente registrada ante la Instituto Federal de Telecomunicaciones. Una vez dado lo anterior, LA CONCESIONARIA procederá a la desinstalación del servicio en el domicilio anterior del usuario.

A más tardar 10 días naturales después de haberse cubierto los requisitos antes señalados, personal calificado de LA CONCESIONARIA acudirá al nuevo domicilio del usuario, previa cita, a realizar los trabajos correspondientes para la instalación y activación del servicio contratado.

Una vez realizada la instalación y activación del servicio contratado en el nuevo domicilio y a satisfacción del usuario, este último deberá firmar de conformidad el formato correspondiente proporcionado por LA CONCESIONARIA.





**. Cambio de modalidad del servicio.**

En caso de que el usuario desee realizar un cambio en el servicio contratado por la modalidad de cualquier otro servicio que tenga disponible LA CONCESIONARIA, el usuario deberá de acudir a atención a usuarios, a fin de recibir información y condiciones sobre la modalidad del servicio de su interés y realizar el cambio correspondiente en el contrato de prestación de servicios.

**. Cancelación del servicio**

En cualquier momento en que el usuario desee dar por terminado el contrato de prestación de servicios deberá presentar por escrito su notificación a EL COCESIONARIO, con cuando menos treinta días de anticipación.

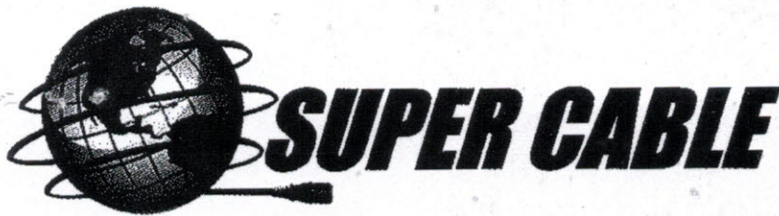
**M).- Suspensión del servicio.**

En caso de que se llegará a suspender el Servicio de Televisión Restringida y/o el Servicio de Acceso a Internet durante un Período de más de 24 horas consecutivas, LA CONCESIONARIA abonará al usuario una cantidad equivalente a la renta que corresponda proporcionalmente al período de interrupción.

**N).- Reparaciones al equipo e instalaciones.**

Toda vez que uno de los principales objetivos de LA CONCESIONARIA es el de prestar el Servicio de Televisión Restringida y/o el servicio de Acceso a Internet al usuario en forma continua y con los estándares de calidad establecidos, LA CONCESIONARIA cuenta con el personal técnico capacitado, el equipo de respaldo y los mecanismos necesarios para que, en el caso de presentarse una falla en sus equipos y/o instalaciones o en el caso de los decodificadores y/o cablemódems entregados "En Comodato" al usuario, la reparación de los mismos se lleve a cabo en el menor tiempo posible y así garantizar al usuario un servicio continuo y de calidad.





**N).- Política de Confidencialidad.**

El servicio que proporciona LA CONCESIONARIA al usuario es totalmente confidencial, por lo que en ningún momento dará a conocer sus datos e información a terceros.

**O).- Procedimiento para la atención a usuarios del Servicio de Televisión Restringida y/o del Servicio de Acceso a Internet.**

LA CONCESIONARIA dentro de su estructura organizacional incluye un área administrativa quien entre otras funciones tiene la de atención a usuarios en sus oficinas, la cual cuenta con personal calificado para atender los requerimientos de los usuarios y recibir sus quejas por la prestación del Servicio de Acceso a Internet.

Esta área es la encargada de orientar al suscriptor en cuanto a sus dudas de utilización de los servicios contratados y condiciones, recibir las quejas presentadas por los mismos y resolverlas a través de las áreas correspondientes y así satisfacer las necesidades de los usuarios.

El usuario podrá acudir a las oficinas de LA CONCESIONARIA y presentar en el área de atención a usuarios dudas y quejas.

Para lo cual LA CONCESIONARIA pondrá a disposición un formato especial para levantar las quejas y sugerencias,

**P).-Ubicación, teléfonos, pagina web, correo electrónico y horarios de atención de las oficinas corporativas.**

LA CONCESIONARIA cuenta con sus oficinas c ubicadas en **1º SUR PONIENTE #322, COL. CENTRO, TUXTLA GUTIERREZ, CHIAPAS**, mismas que tienen un horario de atención a clientes de Lunes a Viernes de 9:00am a 7:30pm horario corrido y Sábado de 9:00 am a 2:30 pm.

Asimismo, las oficinas corporativas cuentan con el número telefónico, 9616121800 y 9616121333, nuestro mensajero de Whatsapp 9612780919 y nuestra mensajería en red social Facebook; super cable del sureste, nuestra página de internet [www.supercabledelsureste.com.mx](http://www.supercabledelsureste.com.mx) y nuestro correo electrónico [atencionaclientes@supercabledelsureste.com.mx](mailto:atencionaclientes@supercabledelsureste.com.mx) con atención a clientes las 24 horas del día durante todo el año.





#### **Q).- Promociones de los servicios**

LA CONCESIONARIA lleva a cabo la promoción del Servicio de Televisión Restringida y del Servicio de Acceso a Internet a Través de los diferentes medios, como son redes sociales, radio y prensa, así como mediante islas comerciales que se ubican periódicamente en los puntos de mayor concurrencia de la población y dentro **EL Municipio de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.**

#### **R).- Seguro contra robo del equipo.**

CONCESIONARIO no ofrece al usuario la posibilidad de contratar un seguro contra robo del equipo que proporcione en virtud de los servicios contratados.

#### **III.- TARIFAS APLICABLES A LOS SERVICIOS.**

Las tarifas aplicables al Servicio de Televisión Restringida Terrenal, al Servicio de Acceso a Internet, Así como a los servicios de telecomunicaciones adicionales, proporcionadas por LA CONCESIONARIA, serán registradas de manera electrónica ante la Instituto Federal de Telecomunicaciones con sitio web [www.ift.org.mx](http://www.ift.org.mx) previamente a su entrada en vigor.

Las tarifas podrán modificarse, previo registro ante la Instituto Federal de Telecomunicaciones y LA CONCESIONARIA notificará al usuario la modificación de referencia con cuando menos 15 días de anticipación a su entrada en vigor.

#### **IV.- QUEJAS**

El usuario podrá acudir o enviar para poner una queja al Instituto Federal de Telecomunicaciones, Insurgentes Num 1143 Col. Nochebuena, Delegación Benito Juárez 1 Primer Piso C. P 03720, Ciudad de México ,o al Tel 50154000 en caso de que las quejas presentadas por el usuario no sean atendidas por LA CONCESIONARIA oportunamente.