

CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES.

1. DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS BASICOS

Los servicios cuentan con una excelente calidad en la programación y en la recepción de la señal de audio y video. Al contar con el servicio de Megacable, se puede tener hasta 10 televisores conectadas con programación diferente, pagando la mensualidad correspondiente por cada extensión según el modelo de equipo digital que el cliente requiere, así como la programación que el cliente requiera.

Servicio Conecta tiene el menor número de canales de televisión por cable que ofrece nuestra empresa (40 canales promedio). Este servicio está dirigido promocional y comercialmente para que lo contraten principalmente las familias del nivel socioeconómico "C-" y "D", por ser económico en cuanto a su precio, y que ofrece buena calidad en la variedad en su programación.

Servicio Básico Servicio con un promedio de 80 canales de canales de televisión por cable que ofrece nuestra empresa. Es el servicio estándar. Incluye los canales del servicio mini básico más canales adicionales. Este servicio está dirigido promocional y comercialmente para que lo contraten las familias de todos los niveles socioeconómicos. Este servicio Nuevo Básico es la base de contratación para adquirir nuestros servicios Premier Digitales. Solo se comercializa en plazas Codificadas.

Servicio Básico Plus Servicio base con un mayor número de canales de televisión por cable que ofrece nuestra empresa. Incluye los canales del servicio Nuevo Básico más otros canales adicionales. Es un servicio dirigido para el cliente que gusta de gran variedad de géneros.

DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS PREMIER

Los servicios premier consisten en la oferta de canales adicionales con una alta calidad de programación, especialmente de películas y eventos especiales, sin publicidad entre los cortes. Estos servicios tienen un cargo extra a la mensualidad de los servicios Básicos de la empresa. Para contar con los servicios premier es necesario tener el servicio Básico y contratar un decodificador.

Servicio HBO MAX DIGITAL Servicio premier que cuenta con 10 señales (HBO Family Este, HBO Oeste, HBO 2, HBO Plus Este, HBO Plus, HBO Signature, HBO Family Este, Max, Max Prime Este, Max Prime Oeste). Su programación se basa principalmente en películas de estreno, producciones originales y programas especiales (eventos deportivos exclusivos, conciertos musicales, etc.)

Servicio HBO DIGITAL Servicio Premier que cuenta con 4 señales (HBO 2, HBO Plus Este, HBO Plus, HBO Family Este). Su programación se basa principalmente en películas de estreno, producciones

originales y programas especiales (eventos deportivos exclusivos, conciertos musicales, etc.). A este servicio premier pueden tener acceso los clientes de Conecta.

Servicio FOX PREMIUM Servicio Premier que cuenta con 8 señales (FOX Series, FOX Action, FOX Family, FOX Movies, FOX Cinema, FOX Classics y FOX Comedy,). Su programación se basa principalmente en películas de estreno y eventos deportivos de los mejores estudios de Hollywood y Cine Internacional.

Servicio Mini Premium Servicio premier que cuenta con 4 señales (FOX Family Este, FOX Oeste, FOX Series, FOX Classics). Su programación se basa principalmente en películas de estreno de los mejores estudios de Hollywood y Cine Internacional. A este servicio premier pueden tener acceso los clientes de Conecta.

AdultPack Servicio Premier que cuenta con 4 canales que ofrecen programación para adultos (PlayboyTV, Sextreme, BrazzersTV, Penthouse) la venta del mismo está dirigida a mayores de edad.

Servicio PPV ofrece películas de estreno y por el cual el suscriptor debe pagar una cuota por ver el evento.

Servicio MEGADIGITAL Es el servicio premier más completo que ofrece la empresa. Cuenta con los canales del servicio SUPERDIGITAL, FOX PREMIUM y HBO/MAX.

Servicio ALTA DEFINICION (HD) Servicio premier que cuenta con un promedio de 45 señales. La Televisión de Alta Definición es uno de los formatos que se caracterizan por emitir señales televisivas en una calidad digital superior a los sistemas tradicionales analógicos de televisión en color. HDTV tiene por lo menos el doble de resolución que la definición estándar alcanzando resoluciones de 1280 × 720 y 1920 × 1080 píxeles. Para acceder a este servicio, el cliente requiere contratar un Equipo Decodificador Avanzado HD.

Servicio ON DEMAND es el servicio más avanzado en televisión que permite al usuario acceder a la mejor programación sin depender de un horario fijo, así como avanzar, retroceder, pausar y reanudar cuantas veces quiera. Para acceder a este servicio, el cliente requiere contratar un Equipo Decodificador Avanzado.

2. PROCEDIMIENTO A SEGUIR POR EL CLIENTE PARA LA ADQUISICIÓN DEL EQUIPO NECESARIO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

El cliente no tiene que realizar ningún procedimiento especial para la adquisición de equipo necesario para contar con el servicio de televisión por cable. En ciudades donde nuestros servicios

de TV están codificados, el cliente requerirá un equipo decodificador por cada Televisión en la que solicite nuestros servicios. Estos equipos le serán instalados al contratar su servicio.

En ciudades donde nuestro servicio de TV no está codificado no es necesario que el cliente cuente con equipo receptor decodificador.

Por lo anterior la concesionaria evalúa y determina el costo necesario para la instalación de la acometida domiciliaria, incluyendo el costo del equipo decodificador, control remoto, fuente de poder, mano de obra por instalación de la misma, e incluye este costo en la tarifa que por concepto de instalación cubre el suscriptor, por lo que el cliente únicamente debe de solicitar el servicio ante nuestras oficinas, para lo cual deberá cubrir la cuota por instalación y un mes de renta por adelantado, salvo que exista alguna promoción especial.

Como se señaló anteriormente en la cuota por instalación se incluye el costo de la instalación de la acometida, los gastos administrativos y la amortización de los activos requeridos, así como la mano de obra necesaria para dicha instalación. La adquisición del material de acometida se realiza por parte de esta red, a través de los diferentes proveedores de materiales y equipos de esta naturaleza, por lo que este material para la instalación de la acometida, los equipos decodificadores no pasan a ser propiedad del suscriptor, dicho material se señala a continuación:

MATERIAL NECESARIO PARA LA ACOMETIDA

40 mts. De cable coaxial drop RG-6 4 Conectores RG-6 10 Grapas para cable RG-6 * Divisores para interior de 1 a 3 salidas 1 Etiqueta identificador (placa) 1 Equipo Decodificador (que puede variar modelo) 1 Fuente de poder 1 Control Remoto

3. CONDICIONES DEL EQUIPO TERMINAL EN CUANTO A PROPIEDAD Y COMERCIALIZACIÓN

En las principales ciudades los servicios básicos y premier de TV se operan con equipo de direccionamiento de señales codificadas, por lo que, es necesario que el cliente cuente con un equipo terminal (receptor - decodificador) por cada Televisión donde requiera el servicio.

Algunas otras ciudades en los servicios básicos no operan con equipo de direccionamiento de señales codificadas, no es necesario que en éste tipo de servicio el cliente cuente con equipo terminal (receptor - decodificador), en el caso de los servicios Digitales las señales están codificadas y requiere de un decodificador en cada domicilio y este es propiedad de la concesionaria.

Por lo anterior, no es propiedad del suscriptor el receptor - decodificador que es propiedad de la concesionaria y podrá ser entregado en arrendamiento o, excepcionalmente, en comodato según la promoción comercial.

Como ya se había señalado anteriormente, en el caso de que el televisor del cliente o suscriptor sea de perilla y no cuente con selector de canales para la banda alta (canales 14 al 69), se procede a solicitar al suscriptor la adquisición de un equipo selector de canales para la recepción de señales en la banda alta, el cual puede ser adquirido con cualquier distribuidor de electrónica en la localidad en caso de que el suscriptor lo desee, la concesionaria puede venderle dicho sintonizador o selector.

4. PROCESO DE INSTALACIÓN Y/O ACTIVACIÓN DE LOS EQUIPOS

El proceso que se lleva por parte de la concesionaria para la instalación de los materiales para la prestación del servicio de televisión por cable que proporciona esta red a sus clientes o suscriptores es la siguiente:

Una vez que se verifica que el domicilio del cliente o suscriptor se encuentre dentro del área de servicio de la red, se procede a la contratación del servicio por parte del cliente, ya que es dado de alta en el sistema se turna al área de instalación para que esta, programe la fecha y hora de instalación del servicio, una vez en el domicilio, el instalador se identifica con el cliente y procede a la instalación de los materiales de acometida 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, para ingresar tras muro o por ductos al interior de la casa en la cual, si el cliente requiere de servicio a más de un televisor dentro de su domicilio, se instalarán divisores para interiores con el cual se podrá conectar de 1 a 10 aparatos al lugar donde se encuentra el o los aparatos receptores.

5. PROCESO DE FACTURACIÓN.

5.1. DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA OPERATIVO Y SOFTWARE APLICATIVO:

Se cuenta actualmente con computadoras conectadas en red de área local (Ethernet 1000 base T) en nuestras sucursales, así como en matriz donde se concentra la información por lo cual el proceso de datos es distribuido. Cada servidor de red corre el sistema operativo Windows 2003 server y en las estaciones de trabajo para conexión con el servidor se utiliza el sistema operativo Windows 2000 o Windows XP. El software de aplicación para el control de ingresos de los suscriptores con que contamos está desarrollado en VISUAL BASIC 6.0 operando sobre bases de datos SQL 2005, ambos productos de Microsoft Corporation.

5.2. ESPECIFICACIONES DEL EQUIPO CENTRAL:

Servidor en RED con sistema operativo WINDOWS 2003 Server MARCA: HP MODELO: INTEGRITY RX7600 PROCESADOR: ITANIUM 2 a 1.6 GIGAHERTZ X 8 MEMORIA RAM: 48 GIGABYTES DISCO DURO: 1.6 TERABYTES

5.3. ESPECIFICACIONES DE LOS EQUIPOS ESTACIONES:

Con sistema operativo WINDOWS 2000 O WINDOWS XP Micro computadoras personales marcas IBM, DELL, HP y Armadas Procesadores Pentium IV Velocidades Variadas. Con disco duro con capacidades variadas entre 40 gigabytes y 160 gigabytes.

5.4. DICCIONARIO DE DATOS: En el sistema de Facturación y Control el cual está dividido en cuatro módulos es donde se procesan las transacciones de ventas al público en general y atención de servicios son los siguientes:

SERVICIOS: Es el módulo donde se lleva a cabo la contratación y pago de servicios, así como su facturación, además de controlar los ingresos por caja y en general los ingresos recibidos por los diferentes centros de cobro con que cuenta cada sucursal, además de informar sobre el estado de los contratos con que cuenta el cliente.

CARTERA: Este módulo se encarga del control de los procesos masivos, estados de cuenta, cortes/cancelaciones, cargos a tarjeta habientes, cortesías, promociones y reportes.

EQUIPOS: Control del inventario de equipos (decodificadores).

CONTROL: Seguimiento a todo el proceso de instalación de servicios, mantenimiento de líneas, auditoría y atención al cliente.

WIRELINK: Control de señalización a los equipos (decodificadores) para abrir, cerrar o habilitar señales extras (paquetes Premier).

SUPERVISIÓN: Altas, correcciones y mantenimientos a catálogos generales del sistema.

5.5. PROCEDIMIENTOS DE CANCELACIÓN DE OPERACIONES:

La cancelación de una operación realizada con un cliente, se hace de dos formas:

1.- La emisión de la póliza diaria cierra todas las operaciones de cobranza y cancelación de pagos del día en curso. Solo cajeros autorizados, pueden acceder la opción automatizada en el sistema que es la "CANCELACIÓN DE PAGOS" esto si no se ha emitido la póliza, aquí se proporcionan los datos necesarios para identificar dentro de la información almacenada de la operación a cancelar, una vez encontrada solo se confirma este movimiento y se procede a emitir un nuevo recibo con la leyenda de cancelado, amparando esta operación físicamente, electrónicamente también se marca dentro de las bases de datos como cancelado, con esto en la emisión de los reportes del sistema se imprima este estatus. No se permite volver a activar un recibo ya cancelado, es necesario volver a hacer el cobro de nueva cuenta para emitir un recibo diferente.

2.- Las cancelaciones posteriores a la fecha de emisión de la operación, se llevan a cabo generando una nota de crédito, que se contabilizará a través de una póliza de diario directamente al sistema contable.

5.6. PROCEDIMIENTO REGISTRO DE OPERACIONES DESPUÉS DE 24 HORAS:

Todas las operaciones llevadas a cabo después de 24 horas automáticamente se registran en el día que corresponden, esto por el cambio automático en el sistema de fecha.

5.7. PROCEDIMIENTO PARA LECTURA DE LOS MONTOS REGISTRADOS POR DÍA:

Para ingresar la información almacenada de los montos registrados por día, es necesario ingresar al sistema de facturación, digitar la clave del centro de servicio con el que se va a operar y su clave secreta correspondiente, posteriormente en el menú principal entrar en el submenú de "reportes diarios" proporcionando la clave de caja y su contraseña secreta, una vez dentro de este submenú, seleccionar la opción de "reporte diario de ingresos", seleccionar el dispositivo de salida de impresión y entrar la fecha deseada y por último confirmar la emisión del reporte.