

CODIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES TRANSMISIÓN BIDIRECCIONAL DE DATOS

1.- DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Megacable Internet cuenta con una excelente calidad de servicio; tanto el suscriptor residencial y empresarial puede contratar en su domicilio cualquier velocidad de internet disponible a la venta, pagando una mensualidad por el servicio, y puede conectar todas las computadoras que tenga en el hogar o en su negocio sin tener límite de conexiones.

INTERNET RESIDENCIAL 3Mbps

Servicio de conexión sobre suscrita a la red de internet con velocidades de bajada de hasta 3Mbps y de subida de hasta 768Kbps.

INTERNET RESIDENCIAL Y EMPRESARIAL 5Mbps

Servicio de conexión sobre suscrita a la red de internet con velocidades de bajada de hasta 5Mbps y de subida de hasta 1Mbps.

INTERNET RESIDENCIAL Y EMPRESARIAL 10Mbps

Servicio de conexión sobre suscrita a la red de internet con velocidades de bajada de hasta 10Mbps y de subida de hasta 2Mbps.

INTERNET EMPRESARIAL 15Mbps

Servicio de conexión sobre suscrita a la red de internet con velocidades de bajada de hasta 15Mbps y de subida de hasta 3Mbps.

INTERNET RESIDENCIAL Y EMPRESARIAL 20Mbps

Servicio de conexión sobre suscrita a la red de internet con velocidades de bajada de hasta 20Mbps y de subida de hasta 5Mbps.

INTERNET RESIDENCIAL Y EMPRESARIAL 25Mbps

Servicio de conexión sobre suscrita a la red de internet con velocidades de bajada de hasta 25Mbps y de subida de hasta 5Mbps.

INTERNET RESIDENCIAL Y EMPRESARIAL 30Mbps

Servicio de conexión sobre suscrita a la red de internet con velocidades de bajada de hasta 30Mbps y de subida de hasta 5Mbps.

INTERNET RESIDENCIAL Y EMPRESARIAL 50Mbps

Servicio de conexión sobre suscrita a la red de internet con velocidades de bajada de hasta 50Mbps y de subida de hasta 5Mbps.

INTERNET RESIDENCIAL Y EMPRESARIAL 100Mbps

Servicio de conexión sobre suscrita a la red de internet con velocidades de bajada de hasta 100Mbps y de subida de hasta 5Mbps.

INTERNET RESIDENCIAL Y EMPRESARIAL 200Mbps

Servicio de conexión sobre suscrita a la red de internet con velocidades de bajada de hasta 200Mbps y de subida de hasta 5Mbps.

2.- TRAMITES Y EQUIPO NECESARIO PARA LA PRESENTACIÓN DEL SERVICIO

El suscriptor no tiene que realizar la adquisición de equipo necesario para contar con el servicio de internet, ya que el equipo necesario para la prestación del servicio es propiedad de Megacable y se lo proporciona al suscriptor en comodato. La computadora o los dispositivos con los que se usara el servicio no son proporcionados por Megacable por lo que el suscriptor deberá utilizar los de su propiedad. Megacable evalúa y determina el costo necesario para la instalación de la acometida domiciliaria mediante la cual se presta el servicio, incluyendo el costo de mano de obra por instalación de la misma, e incluye este costo en la tarifa que el suscriptor paga por concepto de contratación, por lo que el suscriptor únicamente debe de solicitar el servicio en nuestras oficinas para lo cual deberá cubrir dicha cuota, salvo que exista alguna promoción especial.

Como se señaló anteriormente en la cuota por contratación 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 Megacable, a través de los diferentes proveedores de materiales y equipos de esta naturaleza, y este material para la instalación de acometida, no pasa a ser propiedad del suscriptor, dicho material se señala a continuación:

- 40mts. de cable coaxial drop RG-6
- 4 Conectores RG-6
- 10 Grapas para cable RG-6
- 1 Divisores para interior de 2 a 4 salidas
- 1 Etiqueta identificador (placa)

3. PROCESO DE INSTALACION Y/O ACTIVACIÓN DEL EQUIPO

El proceso que se lleva por parte de Megacable para la instalación de los materiales para la prestación del servicio de internet que proporciona Megacable a sus suscriptores es la siguiente:

Una vez que se verifica que el domicilio del suscriptor se encuentre dentro del área de servicio de Megacable, se procede a la contratación del servicio por parte del suscriptor, ya que es dado de alta en el sistema de facturación se turna al área de instalaciones de Megacable para que esta programe la fecha y hora de instalación del servicio, una vez en el domicilio del suscriptor, el instalador se identifica y procede a la instalación de los materiales de acometida y el equipo propiedad de Megacable necesario para la prestación del servicio.

4. FORMA Y TIEMPOS PARA LA REALIZACIÓN DEL PAGO POR PARTE DE LOS CLIENTES Y CRITERIOS APLICADOS PARA EL CORTE Y REANUDACIÓN DEL SERVICIO

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

- a) El pago se realizará durante los días anteriores a su fecha límite de pago.
- b) Los cortes del servicio se efectúan al día posterior de la fecha límite de pago.
- c) El pago que realiza el suscriptor contempla el mes corriente.
- d) El pago que realiza el suscriptor no lo exime de adeudos anteriores.
- e) El pago por la prestación del servicio se efectúa en los centros de cobros autorizados y/o en nuestras oficinas pudiendo realizarse en efectivo, cheque ó

cargo único a su tarjeta bancaria y en moneda nacional, salvo que el cliente autorice expresamente cargo automático a su tarjeta de crédito.

El horario de oficinas es el siguiente:

9:00am a 7:00pm de lunes a viernes

9:00am a 2:00pm los sábados

Sin embargo, puede variar según la plaza y ubicación de la oficina.

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. En el caso de que el suscriptor Megacable desconectado por falta de pago desee contar nuevamente con el servicio, deberá cubrir su adeudo más el costo de reconexión. Un suscriptor con más de 12 meses desconectado pierde sus derechos y pasa al estado “contrato cancelado” manteniendo un adeudo con la compañía.

5. SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

El siguiente es el procedimiento que tiene establecido Megacable dar seguimiento a los diferentes trámites solicitados por los suscriptores tales como: instalaciones adicionales, cambio de domicilio, cambio de ubicación del servicio del dentro del mismo domicilio, cambio modalidad del servicio, cancelación del servicio o suspensión temporal del mismo es el siguiente:

Una vez que se recibe por parte del suscriptor la solicitud de alguno de estos servicios en nuestras Oficinas se turna de inmediato tanto el área de atención a clientes, como el área técnica la solicitud efectuada, verificando el área de atención a clientes que el suscriptor solicita el servicio se encuentre 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 suscriptor, este último firma de conformidad en la orden de trabajo, que es capturada en el sistema de facturación de Megacable dando por atendido el servicio solicitado.

6. POLÍTICA DE CONFIDENCIALIDAD

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

7. PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN CLIENTES

La concesionaria tiene como objetivo principal la adecuada atención de sus suscriptores, para lo cual el suscriptor puede acudir a nuestras oficinas, o reportar cualquier irregularidad vía telefónica en donde se procede a recabar los datos de la petición o queja efectuada por el suscriptor. En caso de suscripción del servicio se solicita al cliente tenga la amabilidad de presentarse en nuestras oficinas. Una vez que se determina la petición o queja del cliente se turna tanto al área de atención a clientes, como al área técnica la solicitud efectuada, verificando el área de atención a clientes que el suscriptor que solicita el servicio se encuentre al corriente de sus pagos para verificar que su servicio no esté cortado, posteriormente se procede a programar por el área

correspondiente (dependiendo del tipo de petición) la atención del mismo, el cual una vez efectuado el servicio a entera satisfacción del cliente, se elabora un reporte o informe de la acción realizada y tiempo destinado para el mismo, el cual es enviado al área de atención a clientes para que se anexe al expediente del suscriptor la acción realizada como historial del mismo, el cual se registra en el sistema.

8. PROMOCIONES DEL SERVICIO

Las promociones que realiza Megacable para dar a conocer el servicio que se presta, se realizan de la siguiente forma:

- a) A través de los diversos medios de comunicación como es el caso de prensa, radio, televisión e internet mediante anuncios y spot comerciales.
- b) Distribución de volantes que se proporcionan al público en general que contengan información de la programación, tarifas y domicilio de las oficinas.
- c) Instalación de stands en las plazas principales.

9. SEGURO CONTRA ROBO DE EQUIPO.

No se tiene ningún tipo de seguro contra robo de equipo.