



## CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

### **TELE CABLE DE ROMITA, S.A. DE C.V.**

Este documento es una guía para nuestros usuarios y posibles usuarios cuyo objetivo es que conozcan a detalle los servicios de internet fijo y televisión restringida que el concesionario **TELE CABLE DE ROMITA, S.A. DE C.V.** ofrece y presta, así como los derechos y obligaciones a cargo de las partes contratantes en relación con los mencionados servicios.

**TELE CABLE DE ROMITA, S.A. DE C.V.** es una empresa autorizada para prestar servicios públicos de telecomunicaciones al amparo del título de concesión única para uso comercial otorgado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones en favor del C. Alejandro Olivares Ramos, de conformidad con la resolución contenida en el Oficio No. IFT/223/UCS/DG-CTEL/963/2022, de fecha 12 de julio de 2022.

I.	OBJETIVO.	3
II.	DEFINICIONES.	3
III.	SERVICIOS.	5
IV.	SERVICIOS ADICIONALES	6
	Paquetes de Servicios	7
	Cobertura de los Servicios	7
V.	FORMAS Y TIEMPOS DE MEDICIÓN, TASACIÓN, PROCEDIMIENTO DE COBRANZA Y FACTURACIÓN	8
VI.	INTERRUPCIÓN Y BONIFICACIONES DE LOS SERVICIOS.	8
VII.	POLÍTICAS DE USO DEL SERVICIO DE INTERNET	10
	Políticas de Uso del Servicio de Internet	11
VIII.	SERVICIO DE TELEVISIÓN RESTRINGIDA	13
IX.	CONTROL PARENTAL.	
X.	POLÍTICAS DE PRECIO, TARIFAS Y TASACIÓN	14
	Servicio de Televisión Restringida	14
	Servicio de Internet Fijo	15
XI.	CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS	15
	Instalación de los Servicios	17
	Procedimiento de Instalación	17
XII.	EQUIPOS	18
	Garantías	19
XIII.	PUNTOS DE CONTACTO	19
XIV.	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE QUEJAS, DUDAS, ACLARACIONES, RECLAMACIONES Y DUDAS	19
XV.	CAMBIO DE DOMICILIO.	21
XVI.	SUSPENSIÓN Y CANCELACIÓN DE LOS SERVICIOS	21
	Terminación Anticipada.	21
	Terminación de los Servicios por parte del Usuario	21
	Política de Cancelación	22
	Suspensión de los Servicios	24
	Reconexión de los Servicios	24
	Cambio de Paquete o de Servicio	24
XVI.	CALIDAD DE LOS SERVICIOS	25
XVII.	UBICACIÓN Y HORARIOS DE ATENCIÓN	26
XVIII.	MEDIACIÓN EN CASO DE CONTROVERSIAS	26

## I. OBJETIVO

El presente Código de Prácticas Comerciales tiene como finalidad facilitar la comprensión y aplicación de las políticas y prácticas comerciales que se pone a disposición de nuestros usuarios para la definición de los servicios, coberturas, aplicación de políticas tarifarias, contrataciones, interrupción de los servicios, cancelaciones, formas de pago y los medios de Atención a Clientes para facturación, pagos, quejas, resolución de controversias, solicitudes de servicio técnico, entre otros temas relacionados con los servicios de telecomunicaciones.

## II. DEFINICIONES.

Para efectos de este Código de Prácticas Comerciales, cuando los siguientes términos sean utilizados con mayúscula inicial, tendrán el significado que se menciona a continuación y será aplicable indistintamente en singular o plural, así como al género masculino o femenino.

Carátula	Documento que forma parte del Contrato de Servicios, aprobado por la Profeco, en el cual quedan asentados los términos y condiciones elegidos y aceptados individualmente por el Usuario.
Centro de Atención	<p>Es el lugar físico a través del cual <b>TELE CABLE DE ROMITA, S.A. DE C.V.</b> - en lo subsecuente, el "<b>Telecable de Romita</b>"- realiza habitual o periódicamente actos relacionados con la prestación de los Servicios y/o atención a los Usuarios.</p> <p>El usuario puede acudir presencialmente, comunicarse a través del número telefónico: 461 252 4303, 432 108 7399 y 432 745 3271 o enviar un correo electrónico a la dirección: <a href="mailto:atencionaclientes@tvrcalculaciones.com.mx">atencionaclientes@tvrcalculaciones.com.mx</a>, donde:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>(i) Se brinda información sobre los paquetes de los Servicios y los servicios adicionales, así como sus condiciones comerciales y cobertura.</li><li>(ii) Se reciben y atienden quejas, sugerencias y/o se brinda soporte técnico básico.</li><li>(iii) Se reciben pagos en efectivo o a través de tarjeta de crédito o de débito.</li><li>(iv) Se atiende a personas físicas y/o morales que quieran contratar los Servicios.</li><li>(v) Se solicita la facturación electrónica, entre otras funciones.</li></ul>
Concesión	Es el título habilitante otorgado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones en favor del C. Alejandro Olivares Ramos, inscrita en el Registro Público de concesiones bajo el número de folio <b>FET006027CO-519280</b> .
Concesionario	Se refiere al C. Alejandro Olivares Ramos, quien es titular de la Concesión con número de folio <b>FET006027CO-519280</b> .

Banda Ancha.	Acceso de alta capacidad que permite ofrecer diversos servicios convergentes a través de infraestructura de red fiable, con independencia de las tecnologías empleadas, cuyos parámetros serán actualizados por el Instituto periódicamente.
Contrato de Servicios	Es el instrumento que contiene la información legal, técnica, económica y general para la prestación de los Servicios ofrecidos por <b>Telecable de Romita</b> . Los contratos estarán previamente registrados ante PROFECO e inscritos IFT, por lo que en ningún momento serán negociables los términos y condiciones establecidos en el contrato.
Equipo Terminal	Conjunto de equipos de telecomunicaciones necesarios para que <b>Telecable de Romita</b> entregue al Usuario los Servicios. Las características técnicas, modelos, marcas y costo de estos elementos se indicarán en la Carátula del Contrato de Servicios o, en su caso, en la Orden de Instalación.
Empresa autorizada para prestar servicios de telecomunicaciones	Se refiere a <b>Telecable de Romita</b> , la cual es una empresa autorizada para prestar servicios de telecomunicaciones al amparo del título de concesión única para uso comercial otorgado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones en favor del C. Alejandro Olivares Ramos, de conformidad con la resolución contenida en el Oficio No. IFT/223/UCS/DG-CTEL/963/2022, de fecha 12 de julio de 2022.
Homologación	Acto por el cual el Instituto Federal de Telecomunicaciones reconoce oficialmente que las especificaciones de un producto, equipo, dispositivo o aparato destinado a telecomunicaciones o radiodifusión, satisface las normas o disposiciones técnicas aplicables;
Imposibilidad técnica	Se refiere al hecho de que, por razones técnicas, de seguridad y/o de cobertura, los técnicos de <b>Telecable de Romita</b> no pueden completar el proceso de instalación y entrega de los servicios al usuario final.
IFT	Instituto Federal de Telecomunicaciones.
Internet	Conjunto descentralizado de redes de telecomunicaciones en todo el mundo, interconectadas entre sí, que proporciona diversos servicios de comunicación y que utiliza protocolos y direccionamiento coordinados internacionalmente para el enrutamiento y procesamiento de los paquetes de datos de cada uno de los servicios. Estos protocolos y direccionamiento garantizan que las redes físicas que en conjunto componen Internet funcionen como una red lógica única.
Servicio de Televisión Restringida	Aquél por el cual se distribuye de manera continua programación de audio y video asociado.
Mensualidades Fijas por Adelantado	Es el esquema de pago de los Servicios, es decir, se van a pagar los Servicios de manera previa a utilizarlos. Dicho esquema va a operar bajo

	los términos y condiciones del pospago exceptuando el momento de pago de los Servicios.
Orden de Instalación.	Documento que contiene los datos del titular de la cuenta y la dirección del Usuario en donde se instalarán los Servicios, los productos y el(s) Equipo(s) Terminal(es).
Paquete de Servicios	Cada una de las diferentes modalidades de prestación de los Servicios que se ponen a disposición de los usuarios conforme a las características técnicas y operativas de <b>Telecable de Romita</b> y para los cuales se fijarán tarifas diferenciadas conforme a las funcionalidades o capacidades ofrecidas en cada uno.
Página Web	Es el portal de <b>Telecable de Romita</b> en la que se encuentra la información general de los Servicios, comunicados, requerimientos legales; en general, es un medio de contacto de <b>Telecable de Romita</b> con sus Usuarios. La página web es: <a href="https://tvrcorporaciones.com.mx/telecable_romita/">https://tvrcorporaciones.com.mx/telecable_romita/</a> .
PROFECO	La Procuraduría Federal del Consumidor.
Servicios	Se refiere a los servicios de telecomunicaciones de: internet fijo y/o televisión restringida que se prestan de conformidad con las tarifas vigentes, condiciones de aplicación y velocidades registradas ante el IFT.
Tarifas	Emolumento periódico registrado ante el IFT, que el Usuario deberá pagar bajo el esquema de pago establecido por <b>Telecable de Romita</b> . El importe incluye lo establecido en las tarifas registradas ante el IFT.
Telecomunicaciones	Toda emisión, transmisión o recepción de signos, señales, datos, escritos, imágenes, voz, sonidos o información de cualquier naturaleza que se efectúa a través de hilos, radioelectricidad, medios ópticos, físicos u otros sistemas electromagnéticos, sin incluir la radiodifusión.
Usuario	Persona física o moral que utiliza los Servicios para sí mismo, que suscribe el Contrato de Servicios y a quien se le prestarán los Servicios.

### III. SERVICIOS

**Telecable de Romita** es una empresa autorizada para prestar servicios de telecomunicaciones al amparo de la Concesión, de conformidad con la resolución contenida en el Oficio No. IFT/223/UCS/DG-CTEL/963/2022, de fecha 12 de julio de 2022, la cual presta a sus Usuarios los Servicios mediante distintos paquetes bajo la siguiente modalidad:

Mercado	Esquema de pago
Residencial	Mensualidades Fijas por Adelantado

**Telecable de Romita** prestará los Servicios a todo aquel que lo solicite de conformidad con lo autorizado en el Contrato de Servicios, las 24 horas del día, los 365 días del año, en condiciones equitativas, sin establecer privilegios o distinciones en forma discriminatoria, de manera continua, uniforme, regular y eficiente, cumpliendo con los índices y parámetros de calidad que establezca el IFT o, en su caso, los ofrecidos implícitamente o contratados, los cuales no pueden ser menores a los que establezca el IFT.

Asimismo, **Telecable de Romita** tiene la facultad de dar por terminado el Contrato de Servicios sí, conforme a dicho instrumento y/o las demás Disposiciones Aplicables, se constata que el Usuario está dando a los Servicios un uso diverso al contratado o con fines de lucro o de especulación comercial.

**Telecable de Romita** será el único responsable frente al Usuario de la prestación de los Servicios, así como de los bienes o servicios adicionales contratados; no discriminará al Usuario por su origen étnico o nacional, género, edad, discapacidades, condición social, condición de salud, religión, opiniones, preferencias sexuales, estado civil o por cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas.

**Telecable de Romita** respetará el derecho del Usuario a la manifestación de las ideas, el acceso a la información y a buscar, recibir y difundir información e ideas en los términos que establezca la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y las Disposiciones Aplicables.

#### IV. SERVICIOS ADICIONALES

**Telecable de Romita** puede ofrecer servicios adicionales a los Servicios originalmente contratados, siempre y cuando sea acordado entre las partes y el Usuario lo solicite y autorice a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

En ese contexto, **Telecable de Romita** contará con la opción de ofrecer al Usuario cada servicio adicional o producto por separado, debiendo dar a conocer el precio previamente a su contratación, asimismo, puede ofrecer paquetes que incluyan los servicios y/o productos que considere convenientes, siempre y cuando tenga el consentimiento expreso del Usuario para tal efecto; sin embargo, no puede obligar al Usuario a contratar servicios adicionales como requisito para la contratación o continuación de la prestación de los Servicios.

El Usuario puede cancelar los servicios adicionales a los Servicios originalmente contratados en cualquier momento, por los medios señalados en la Carátula, para lo cual **Telecable de Romita** tiene un plazo máximo de 5 días naturales a partir de dicha manifestación para cancelarlo, sin que ello implique la suspensión o cancelación de la prestación de los Servicios originalmente contratados. La cancelación de los servicios adicionales a los Servicios originalmente contratados no exime al Usuario del pago de las cantidades adeudadas por los servicios adicionales utilizados.

Una vez perfeccionados los efectos jurídicos de la Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 16 de julio de 2025, de conformidad con lo señalado en el artículo sexto transitorio de esa misma disposición, **Telecable de Romita** deberá requerir el consentimiento previo del Usuario para el cobro de servicios adicionales a los originalmente contratados, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

##### Paquetes de los Servicios:

Los paquetes de los Servicios y las correspondientes tarifas aplicables se publicarán en la Página Web y, adicionalmente, podrán ser consultadas en el Visor de Tarifas del IFT, en la liga:

### **Cobertura de los Servicios:**

**Telecable de Romita** sólo podrá prestar los Servicios en las poblaciones o zonas en las que cuente con capacidad y tenga registradas ante el IFT, cumpliendo con la legislación aplicable y en los términos que se establecen en el Contrato de Servicios, siempre que no existe alguna incapacidad técnica para la prestación de los Servicios.

### **V. FORMAS Y TIEMPOS DE MEDICIÓN, TASACIÓN, PROCEDIMIENTO DE COBRANZA Y FACTURACIÓN**

**Telecable de Romita** cuenta con un software para la cobranza, facturación y monitoreo constante durante las 24 horas del día del Servicio, con el cual se concentra y se monitorea diversa información utilizando el protocolo SNMP, por ejemplo, uptime de cada Usuario, tiempo de falla, parámetros de configuración de cada uno de los equipos terminales, así como la gestión y el monitoreo de las conexiones con el concesionario mayorista.

**Telecable de Romita** presta los Servicios bajo la modalidad de mensualidad fijas por adelantado, en ese entendido, contará con una fecha de pago la cual será los días 1° de cada mes.

El Usuario cuenta con periodo de gracia de 5 días naturales siguientes a la fecha de pago establecida en el párrafo anterior para realizar el pago de los Servicios, en caso de que el Usuario no realzase el pago de los Servicios a más tardar dentro del periodo de gracia, a partir del siguiente día natural **Telecable de Romita** suspenderá automáticamente los Servicios.

**Telecable de Romita** emitirá y enviará al domicilio de los Usuarios el estado de cuenta correspondiente, por lo menos 10 días naturales a la fecha establecida para el pago de los Servicios. El estado de cuenta contendrá de manera desglosada los cargos, costos y conceptos de los Servicios contratados y de los servicios adicionales.

**Telecable de Romita** enviará notificaciones por mensaje de texto SMS y por correo electrónico al Usuario con los cuales informará que se ha generado el estado de cuenta correspondiente, la fecha límite de pago y la fecha en la que comienza la suspensión de los Servicio en caso de que el Usuario no realice el pago de los Servicios.

En el supuesto de que el Usuario solicite se le emita a su favor la factura correspondiente, **Telecable de Romita** utilizará los datos que para tales efectos proporcione el Usuario. El usuario podrá requerir su factura a través de cualquier de los medios de contacto habilitados por **Telecable de Romita**.

El usuario podrá pactar con **Telecable de Romita** para que pueda consultarse o enviarse el estado de cuenta a través de cualquier medio físico o electrónico o digital o de cualquier otra tecnología que lo permita.

Si el usuario no realiza el pago en el día o dentro del plazo de gracia antes señalados, entrará en proceso de cobranza y, en consecuencia, se notificará telefónicamente y vía correo electrónico cada semana sobre el adeudo pendiente.

El hecho que el usuario por alguna causa ajena a **Telecable de Romita** no reciba, acceda u obtenga al estado de cuenta correspondiente, no lo exime de la obligación de pago puntual de los Servicios, así como de las penalizaciones correspondientes.

La forma de tasación se realizará de forma diferente para cada uno de los Servicios, según se indica a continuación:

#### **Servicio de Televisión restringida**

- Tarifa del Servicio: Es el costo mensual que permitirá que el Usuario disfrute de un número determinado de canales en un equipo de televisión (Principal). Si el Usuario requiere de equipos adicionales -decodificadores adicionales-, deberá pagar el costo adicional establecido en el registro tarifario correspondiente.

Los Usuarios podrán contratar un número máximo de decodificadores en la misma cuenta, dentro del mismo domicilio, sujeto a lo estipulado en los términos y condiciones vigentes de cada producto o paquete de TV contratado y conforme a las tarifas registradas.

- Paquetes adicionales (complementos, por ejemplo, canales premium, canales a la carta, canales de adultos, canales internacionales, canales de deportes en HD, entre otros). Al contratar estos paquetes o complementos, el Usuario deberá pagar el costo adicional establecido en el registro tarifario correspondiente. Respecto a los paquetes con programación en HD, la entrega de estos servicios estará sujeta a la capacidad del equipo televisor del Usuario.

#### **Servicio de Internet Fijo**

- Tarifa del Servicio: Es el precio mensual por acceder al Servicio de Internet, para lo cual, previamente, se requiere la instalación del Equipo Terminal, el cual será proporcionado por el **Proveedor** o por un tercero con el que ésta tenga acuerdo, mediante la suscripción de un contrato.

### **VI. INTERRUPCIÓN, BONIFICACIONES Y COMPENSACIONES DE LOS SERVICIOS.**

**Telecable de Romita** deberá bonificar y/o compensar en los siguientes casos:

- I. Cuando por causas atribuibles a **Telecable de Romita** no se preste los Servicios en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos o información desplegada en su publicidad de este, así como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT, **Telecable de Romita** debe de compensar al usuario la parte proporcional del precio de los Servicios que se dejaron de prestar, y como bonificación al menos el 20% del monto del periodo de afectación de la prestación de los Servicios;
- II. Cuando la interrupción de los Servicios sea por casos fortuitos o de fuerza mayor, si la misma dura más de 72 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el usuario, **Telecable de Romita** hará la compensación por la parte proporcional del periodo en que

se dejó de prestar el Servicio contratado, la cual se verá reflejada en el siguiente estado de cuenta, recibo y/o factura. Además, **Telecable de Romita** deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo de afectación;

- III. Cuando se interrumpan los Servicios por alguna causa previsible que repercuta de manera generalizada o significativa en la prestación de estos, la misma no podrá afectar los Servicios por más de 72 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el Usuario; **Telecable de Romita** dejará de cobrar al Usuario la parte proporcional del precio de los Servicios que se dejaron de prestar y deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo que se afectó y;
- IV. Cuando **Telecable de Romita** realice cargos indebidos, deberá bonificar el 20% sobre el monto del cargo realizado indebidamente.

**Telecable de Romita** realizará, a más tardar en la siguiente fecha de corte, a partir de que se actualice algunos de supuestos anteriores, la bonificación y/o compensación. Asimismo, la bonificación y/o compensación se efectuará por los medios que pacten **Telecable de Romita** y el Usuario.

El Usuario se compromete a mantener en buen estado y en condiciones aceptables el(los) Equipo(s) Terminal(es), por lo que cualquier modificación o alteración a(los) mismo(s) que represente un riesgo para el uso de los Servicios, será cobrado al Usuario tal y como marca el Contrato de Servicios.

**Telecable de Romita** tendrá el derecho de interrumpir los Servicios por el tiempo estrictamente necesario, cuando se requiera realizar alguna reparación o mantenimiento a la red, o al Equipo Terminal proporcionado por **Telecable de Romita** para la prestación de los Servicios.

El Usuario conviene en facilitar a **Telecable de Romita** el acceso a sus instalaciones bajo su supervisión. **Telecable de Romita** procurará programar dichas actividades, en horas que no resulten inconvenientes para la generalidad de los Usuarios.

**Telecable de Romita** se reserva el derecho de iniciar y/u objetar el inicio de labores de instalación, reparación, mantenimiento y/o restauración mencionados, si el personal técnico de **Telecable de Romita** determina que existe algún riesgo que pueda dañar la integridad física tanto del personal como del equipo, debido a la inseguridad de acceso o inseguridad en las mismas instalaciones, por lo que dicha situación la hará del conocimiento del Usuario, sin perjuicio de que cuando las causas que dieron origen al impedimento de que se trate desaparezcan, **Telecable de Romita** iniciará las labores de instalación, reparación, mantenimiento y/o restauración que correspondan.

**Telecable de Romita** podrá suspender los Servicios sin responsabilidad a su cargo y sin necesidad de dar aviso, cuando el Usuario presente cualquier adeudo a favor de **Telecable de Romita** derivado de la prestación de los Servicios, de conformidad con lo establecido en el Contrato de Servicios correspondiente.

## VII. POLÍTICAS DE USO DEL SERVICIO DE INTERNET

Es responsabilidad del Usuario aplicar las medidas requeridas para cuidar y salvaguardar la información, datos y/o software de su propiedad o, en su caso, evitar una contaminación por virus o ataques de usuarios de Internet.

La información que circula por Internet puede estar sometida a un reglamento de uso o estar protegida por leyes de derechos de autor y propiedad Intelectual, por lo que el Usuario será el único responsable del uso de la información que consulte, transmita o reciba a través del Servicio.

En este sentido **Telecable de Romita**:

- a. No se hace responsable de las medidas legales, técnicas o comerciales que terceros apliquen para proteger la integridad de su información, sistemas, aplicaciones, usuarios, entre otros.
- b. No se hace responsable de la calidad de la información o contenidos, integridad de las aplicaciones o servicios que se obtengan a través del Servicio.
- c. No será responsable de cualquier daño y/o perjuicio causado al Usuario por el uso que éste le dé al Servicio

### Política de uso del Servicio de Internet

Al utilizar el Servicio de Internet de **Telecable de Romita**, el Usuario acepta y está de acuerdo en cumplir los términos de esta política.

El Servicio de **Telecable de Romita** es prestado para el uso razonable y justo de Internet, de acuerdo con el paquete contratado, así como con las tarifas registradas ante el IFT y, por lo tanto, no puede ser utilizado con propósito comercial alguno.

El usuario se obliga a utilizar el Servicio exclusivamente para uso residencial, es decir, a utilizar el Servicio conforme al consumo de un sólo hogar sin fines de lucro. Asimismo, deberá utilizar el Servicio únicamente en el domicilio en donde se efectué la instalación, señalado en la carátula del contrato de adhesión que haya firmado, o aquel a donde se traslade el Servicio, en caso de que el usuario solicite el cambio de domicilio del Servicio.

El usuario no podrá, por ningún motivo, comercializar o revender el Servicio contratado, menos aún obtener algún lucro por la venta o reventa del Servicio a cualquier tercero sin la debida autorización de **Telecable de Romita** y del IFT.

Asimismo, el Usuario acepta que no podrá operar o permitir que terceros operen servidores de cualquier tipo y/o conectar dispositivos, hardware o software que brinden la funcionalidad de servidor a través del Servicio de **Telecable de Romita**. En todo momento el Usuario será responsable del buen uso de la red y se compromete a utilizar el servicio de red de acuerdo con

los términos y condiciones establecidos en la legislación y regulación aplicable, así como en el contrato de prestación de servicios que rige el plan que contratado. Las actividades que se realicen a hacer uso del Servicio no limitarán, bloquearán o de cualquier forma afectarán la red de **Telecable de Romita**.

En caso de que **Telecable de Romita** detecte, de conformidad con sus sistemas y procesos, tomando en cuenta, entre otros factores, el uso promedio y razonable del Servicio de sus Usuarios residenciales, que el Servicio contratado infrinja cualquiera de las políticas antes descritas, **Telecable de Romita** podrá cancelar y/o suspender el Servicio y cobrar los gastos adicionales que la actividad genere.

Queda estrictamente prohibido utilizar el Servicio de **Telecable de Romita** de forma que incumpla o viole las leyes, regulaciones, códigos aplicables, así como usos y buenas costumbres.

## **VIII. SERVICIO DE TELEVISIÓN RESTRINGIDA**

El usuario se obliga a utilizar el Servicio exclusivamente para uso residencial, es decir, a utilizar el Servicio conforme al consumo de un sólo hogar sin fines de lucro. Asimismo, deberá utilizar el Servicio únicamente en el domicilio en donde se efectué la instalación, señalado en la carátula del contrato de adhesión que haya firmado, o aquel a donde se traslade el Servicio, en caso de que el usuario solicite el cambio de domicilio del Servicio.

El usuario no podrá, por ningún motivo, comercializar o revender el Servicio contratado, menos aún obtener algún lucro por la venta o reventa del Servicio a cualquier tercero sin la debida autorización de **Telecable de Romita** y del IFT.

Los paquetes del Servicio que **Telecable de Romita** presta incluyen canales de diversos contenidos programáticos en Definición Estándar, el Usuario podrá consultar en la Página Web de **Telecable de Romita** el número y cuáles son los canales que integra el paquete contratado, en el entendido de que, el tipo, nombre, logo o contenido de cada señal, dependerá de los proveedores internacionales o nacionales de quienes **Telecable de Romita** adquiera las licencias de las señales respectivas.

**Telecable de Romita** podrá modificar la oferta comercial –señales ofrecidas o Tarifas– previo aviso al Usuario, sujeto a los términos y condiciones señalados en el Contrato de Servicios. De igual forma, **Telecable de Romita** podrá ofrecer canales premium, canales internacionales, dirigidos a adultos, a-la-carta y de Audio Digital, así como acceso a servicios de televisión interactiva avanzada, por ejemplo, servicios de pago por evento y video bajo demanda (VOD) y/o acceso a plataformas de *streaming*, en cuyo caso, lo informará a través de su Página Web y realizará las modificaciones correspondientes en sus tarifas.

Queda estrictamente prohibido al Usuario:

- Retransmitir, redistribuir, grabar, modificar, editar, alterar, exhibir y/o transmitir uno o más canales del paquete de señales.
- Comercializar o facilitar a un tercero la comercialización y/o transmisión del Servicio.
- Transmitir en lugares públicos el Servicio contratado.

## IX. POLÍTICAS DE PRECIO, TARIFAS Y TASACIÓN

Las tarifas registradas ante el IFT aplicables a los Servicios que ofrece **Telecable de Romita** contiene las cantidades que los Usuarios pagarán por virtud de los Servicios proporcionados a estos. Esta información podrá ser consultada en nuestra Página Web y en el Visor de Tarifas del IFT, en la liga: [https://tarifas.ift.org.mx/ift\\_visor/](https://tarifas.ift.org.mx/ift_visor/).

**Tarifas Promocionales y Descuentos.** Eventualmente, **Telecable de Romita** ofrecerá precios promocionales por temporada a los Usuarios los cuales estarán debidamente registrados ante el IFT, los servicios bajo estas promociones se ofrecerán en los mismos términos y condiciones que a los suscriptores de los paquetes regulares de servicio.

**Modificación de tarifas.** **Telecable de Romita** está posibilitado para ajustar los precios y cargos de cualquiera de sus Servicios, conforme a las normas vigentes relativas al registro de las tarifas por parte del IFT.

**Cargos Adicionales.** Todos los cargos adicionales relativos a los Servicios, solicitados por el Usuario estarán establecidos en el registro tarifario correspondiente.

La forma de tasación se realizará de forma diferente para cada servicio, según se señala a continuación:

## X. CONTROL PARENTAL

**Telecable de Romita** tendrá disponible, de manera gratuita, para el Usuario que lo solicite, el servicio de control parental que es útil para padres y responsables educativos que desean impedir que niños o adolescentes puedan acceder a determinados contenidos, cuyas instrucciones pueden consultarse en la Página Web.

## XI. CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS

Para la contratación de los Servicios, el interesado deberá hacerlo a través de cualquier de los siguientes medios electrónicos:

- De forma presencial en el Centro de Atención, cuya ubicación, así como los días y horarios de atención pueden consultarse en la Página Web.
- Comunicándose a los números telefónicos: 461 252 4303, 432 108 7399 y 432 745 3271, en el cual será canalizado con un ejecutivo.
- Enviando un correo a la dirección: [atencionaclientes@tvrc.com.mx](mailto:atencionaclientes@tvrc.com.mx)
- A través de la Página Web, en la pestaña “Contacto”

Los días y el horario de contratación, en cualquier de los medios arriba señalados, son de lunes a viernes de 9:00 am a 5:30 pm y sábados de 9:00 am a 2:00 pm.

En cualquier de los dos medios antes señalados, el interesado deberá identificarse, manifestar su intención de contratar los Servicios y, finalmente, leer y firmar con **Telecable de Romita** el Contrato de Servicios, el cual se encuentra previamente autorizado por la Profeco.

**Telecable de Romita** solicitará los siguientes documentos para la contratación de los Servicios por parte de personas físicas:

- Identificación vigente
- Comprobante de domicilio.
- RFC y domicilio fiscal.
- Número Telefónico habilitado en Whatsapp
- Correo electrónico
- Ubicación del domicilio en Google Maps
- Foto reciente de fachada del domicilio.

La contratación de los Servicios podrá llevarse a cabo a través de un tercero –representante del interesado– siempre y cuando éste presente una carta poder original suscrita por el titular, en la que indique su voluntad para que lo representen en dicha gestión.

**Telecable de Romita** verificará que el domicilio en donde el Usuario desee utilizar los Servicios se encuentre dentro de la cobertura de **Telecable de Romita**.

Una vez firmado el Contrato de Servicios, **Telecable de Romita** entregará el Equipo Terminal, el cual es necesario para utilizar el Servicio y efectuará la instalación de los Servicios en un plazo no mayor a 10 días hábiles a partir de la firma del Contrato de Servicios.

La duración del procedimiento de contratación, desde el envío de la información y documentación por parte del Usuario y hasta la instalación de los Servicios, es de 15 días hábiles.

Los Servicios se regirá por el clausulado del Contrato de Servicios y/u Orden de Trabajo que suscriban las partes, además de las disposiciones aplicables. En la Carátula se indicará, entre otra información relevante, los datos generales del usuario, la descripción del paquete seleccionado, el domicilio de instalación, el plazo forzoso de contratación, la penalización aplicable por terminación anticipada, la forma de pago, la modalidad bajo la cual se entregará el equipo terminal y la información de dicho equipo, así como los medios de contacto de **Telecable de Romita** para reportar fallas.

### **Instalación de los Servicios**

Como parte del procedimiento de Instalación de los Servicios, personal técnico de **Telecable de Romita** acudirá al domicilio determinado el día y dentro del horario preestablecido (previa confirmación vía telefónica por parte del personal técnico) en un plazo máximo de 10 días a partir de la fecha en que se firma el Contrato de Servicios, para lo cual y antes de iniciar la visita de instalación respectiva, dicho personal se presentará debidamente uniformado y se identificará con credencial vigente expedida por **Telecable de Romita**.

Una vez que el Usuario cuente con la Orden de Instalación correspondiente, el personal de **Telecable de Romita** y el Usuario, de común acuerdo fijarán la fecha y el horario para que personal técnico proceda a la Instalación de los Servicios en el domicilio indicado en la orden. Dicho día y horario acordado se confirmará vía correo electrónico o bien, vía telefónica. En la Orden de Instalación, se especificarán entre otros conceptos:

- Número de Contrato
- Servicios Contratados
- Domicilio de Instalación
- Equipos instalados
- Tarifa de Servicios, y
- Fecha y hora de Contratación.

Cualquier cambio o modificación del horario, el Usuario será notificado por los mismos medios

#### **Procedimiento de Instalación.**

- a. Dentro de la visita de instalación respectiva, el personal técnico de **Telecable de Romita** realizará los trabajos descritos en la Orden de Instalación correspondiente, en la que se describirán las actividades a realizar por parte del personal técnico.
- b. Una vez concluidas las actividades del personal técnico, se cerrará la visita de instalación no sin antes que el Usuario firme de conformidad la aceptación y entrega de los Servicios instalados especificándole la cláusula de devolución de equipos instalados en el domicilio del Usuario al finalizar los Servicios.
- c. En caso de que el Usuario desee contratar algún servicio adicional, deberá comunicarse al Centro de Atención vía telefónica, acudir personalmente al Centro de Atención para solicitarlo o enviar un correo electrónico a las direcciones señaladas para ese fin. Una vez acordados los servicios adicionales en su contrato, el Usuario deberá firmar de conformidad la Orden de Instalación de estos nuevos servicios.

#### **XII. EQUIPOS**

Cuando se realice la Instalación de los Servicios, el personal de **Telecable de Romita** colocará en el domicilio del Usuario el(los) Equipo(s) Terminal(es) de los Servicios. Cuando el(los) Equipo(s) Terminal(es) sea(n) proporcionado(s) por **Telecable de Romita**, se indicará la modalidad bajo la cual el Usuario recibe dicho Equipo, así como las características técnicas y de operación, especificaciones, marcas y modelos de los diferentes elementos que lo integran. **Telecable de Romita** proveerá, sin costo, en favor del Usuario los trabajos que sean necesarios para el cambio, reemplazo, calibración o sustitución del Equipo Terminal o, en su caso, de alguno de sus componentes cuando existan fallas inherentes a este.

Cuando las fallas o mal funcionamiento de alguno de los elementos del Equipo Terminal sean imputables a los Usuarios, para su reparación o reposición, el Usuario deberá realizar el pago adicional, de acuerdo con los registros tarifarios correspondientes.

De igual manera, **Telecable de Romita** informará por escrito si los elementos del Equipo Terminal que se le proporcione al Usuario se encuentran bloqueados para que sólo puedan ser utilizado en su red.

### **Garantías**

**Telecable de Romita** entregará los Equipos Terminales para utilizar los Servicios bajo la modalidad de comodato -préstamo-. En este caso, el Equipo es propiedad de **Telecable de Romita** y el Usuario está obligado a devolverlo presentando únicamente el desgaste derivado de las condiciones normales de uso.

Cuando las fallas que se presenten en el Equipo y accesorios no sean atribuibles al Usuario, **Telecable de Romita** se obliga a realizar de manera gratuita las reparaciones necesarias en el Equipo, en tanto el Contrato Servicios permanezca vigente.

Cuando el Equipo sea robado o sea objeto de algún siniestro, el Usuario deberá dar aviso inmediato a **Telecable de Romita**, en un plazo que no excederá de veinticuatro horas posteriores al evento para la reposición del Equipo y para suspender el cobro de los Servicios hasta que el Usuario tenga otro equipo para poder recibir los Servicios.

El Usuario tendrá un plazo de 30 días hábiles posteriores al robo o siniestro para presentar copia certificada de la constancia correspondiente levantada ante una Autoridad Competente, que acredite el objeto de robo o siniestro, para que la reposición del equipo otorgado en comodato no tenga costo.

**Telecable de Romita** suspenderá el cobro de los Servicios por el periodo que dure el procedimiento de revisión, reparación, mantenimiento del equipo proporcionado, salvo que durante dicho procedimiento se proporcione al Usuario un equipo sustituto de similares características.

El Usuario se compromete a devolver a **Telecable de Romita**, el Equipo que le fue entregado a más tardar dentro del plazo de 10 (diez) días hábiles contados a partir de la fecha en que notifique la terminación del Contrato de Servicios a través de los medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

Si al término o rescisión del Contrato de Servicios el Usuario no devuelve a **Telecable de Romita** el Equipo, este podrá hacer valer la garantía de cumplimiento de obligación consistente en un pagaré que es causal y no negociable; es decir que este pagaré sólo se firma por el Usuario para garantizar la devolución del Equipo.

Si al finalizar la relación contractual, el Usuario devuelve el Equipo que le proporcionado, **Telecable de Romita** se obliga a devolverle el pagaré suscrito en garantía establecido en el Anexo 1 al Contrato de Servicio.

En el momento en el que el Usuario realice la devolución del Equipo, **Telecable de Romita** le debe proporcionar una nota de recepción, la cual deberá contener el número de teléfono, nombre del Usuario y nombre de la persona que lo entrega y lo recibe.

### **XIII. PUNTOS DE CONTACTO**

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

Acción	Número telefónico/Correos electrónicos	Dirección de contacto	Días y horarios de atención
Información general de los Servicios, precios, plazos y oficinas			El Centro de Atención y los números 432 108 7399 y 432 745 3271, se encuentran disponible de lunes a viernes de 9:00 am a 5:30 pm y sábados de 9:00 am a 2:00 pm.
Reportes sobre los Servicios e instalación	461 252 4303, 432 108 7399 y 432 745 3271 atencionaclientes@tvrcocomunicaciones.com.mx	LEANDO VALLE No. 3, INTERIORES 7 Y 8, COLONIA CENTRO, MUNICIPIO DE ROMITA, ESTADO DE GUANAJUATO, C.P. 36200	El número 461 252 4303 y el correo electrónico se encuentran disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.
Seguimiento a Pagos			

#### **XIV. PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN DE CONSULTAS, DUDAS, RECLAMACIONES, ACLARACIONES Y QUEJAS.**

El Usuario podrá presentar sus quejas por fallas y/o deficiencias en los Servicios y/o en el Equipo Terminal, así como consultas, dudas, aclaraciones, quejas, reclamaciones y sugerencias, de manera gratuita, por cualquiera de los siguientes medios de contacto:

- En el Centro de Atención, presentando físicamente. La ubicación y días/horarios de atención pueden consultarse en la Página Web.
- Comunicándose vía telefónica a los números: i) 461 252 4303, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año, y ii) 432 108 7399, disponible de lunes a viernes de 9:00 am a 5:30 pm y sábados de 9:00 am a 2:00 pm.
- Enviando un correo electrónico a la dirección: [atencionaclientes@tvrcocomunicaciones.com.mx](mailto:atencionaclientes@tvrcocomunicaciones.com.mx), disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.
- A través de la Página Web de **Telecable de Romita**, en el apartado “Reporta Problema” que se localiza en la página principal.

El procedimiento será el siguiente:

- I. El Usuario levantará el reporte al cual le será asignado un número de seguimiento para su tramitación.

- II. El Área de Servicio al Usuario, junto con el responsable técnico, darán seguimiento al reporte presentado.
- III. El responsable técnico verificará las causas que motivaron la falla y, en su caso, la corregirá, de acuerdo con lo establecido en el Contrato de Servicio.
- IV. El responsable técnico informará al Área de Servicio al Usuario acerca de la reparación de la falla. Este notificará al Usuario las razones de la falla y la procedencia o no de su reporte, ratificando que la falla reportada se hubiera corregido.

**Telecable de Romita** dará atención a cualquier falla, reporte, queja, aclaración o sugerencia, que requiera visitar el domicilio del Usuario, de acuerdo con lo establecido en este código y en el Contrato de Servicios. Al levantar el reporte, se le asignará y dará a conocer al Usuario un folio para la atención y seguimiento a su requerimiento. Las quejas serán turnadas al área correspondiente para la aclaración, conciliación o reparaciones necesarias, de conformidad con los mecanismos y plazos aprobados por las Autoridades.

El Usuario puede elegir libremente entre los sistemas de atención con los que cuenta el **Proveedor** para poder presentar su queja, reportar anomalías de los Servicios, formular consultas relacionadas con los Servicios, así como la cancelación de estos, o cualquier trámite relacionado con estos.

**Telecable de Romita** cuenta con un sistema de atención al Usuario que le permite el control y seguimiento de los trámites y reclamaciones presentadas por los Usuarios por cualquiera de los canales de atención antes mencionados.

El plazo máximo del procedimiento y solución de aclaraciones, quejas y reparaciones es de 72 horas naturales siguientes, contadas a partir de que **Telecable de Romita** recibe la llamada por parte del Usuario.

## **XV. CAMBIO DE DOMICILIO**

En caso de que el Usuario requiera cambiar la ubicación del domicilio en donde reciben los Servicios, deberá solicitarlo en el Centro de Atención o por cualquier otro medio electrónico disponible con el objeto de que se verifique si en el nuevo domicilio existen las facilidades técnicas y de cobertura necesarias para la prestación de los Servicios.

La solicitud antes señalada deberá efectuarse con al menos 15 (quince) días naturales de anticipación a la fecha en que pretenda cambiar dicho domicilio. En el caso de que existan las facilidades técnicas suficientes para llevar a cabo el cambio de domicilio de entrega de los Servicios, el Usuario deberá pagar el cargo respectivo por cambio de domicilio conforme a las tarifas y condiciones comerciales vigentes de los Servicios.

**Telecable de Romita** realizará los cambios necesarios para prestar los Servicios en el nuevo domicilio del Usuario, en un plazo máximo de 10 (diez) días naturales, contados a partir de la fecha en la que se haya comprobado que existían las facilidades técnicas referidas.

Los Servicios se continuará prestando bajo la misma modalidad elegida por el Usuario, en el entendido de que dicha modalidad sólo podrá ser cambiada por razones técnicas que impidan conservar la misma.

## XVI. SUSPENSIÓN Y CANCELACIÓN DE LOS SERVICIOS.

### Terminación Anticipada.

En caso de cancelación anticipada del Contrato de Servicios bajo la aplicación de un plazo forzoso, **Telecable de Romita** actuará conforme a los términos y condiciones asentadas en dicho contrato.

#### Terminación de los Servicios por parte del Usuario

El Usuario podrá dar por terminado el Contrato de Servicios en cualquier momento, sin embargo, si éste se encuentra sujeto a un plazo forzoso deberá previamente realizar el pago de la penalidad establecida en el Contrato de Servicios.

El Usuario está obligado a cubrir previamente a la terminación del Contrato de Servicios todos los adeudos que pendientes. Adicionalmente, el Usuario deberá presentarse en el Centro de Atención de **Telecable de Romita** para devolver el equipo terminal o, en su caso, el área administrativa de **Telecable de Romita** podrá acordar con éste fecha y hora para que personal acuda el domicilio del Usuario para retirar el equipo terminal instalado. Todos los consumos que se generaron posteriores a la terminación del Contrato de Servicios y que no fueron cobrados por **Telecable de Romita**, deberán ser liquidados a este último por parte del Usuario.

**Telecable de Romita** se reserva el derecho de dar por terminado en forma anticipada el Contrato de Servicios cuando, al momento de efectuar la instalación, por imposibilidad física o razones técnicas de cobertura, no sea factible técnicamente suministrar los Servicios.

En ese último caso, **Telecable de Romita** no tendrá ningún otro tipo de responsabilidad u obligación más que la de reembolsar al Usuario cualquier cantidad pagada en forma anticipada para el suministro de los Servicios. Si después de haber iniciado con la prestación del Servicio no es factible continuar suministrándolo por causas de fuerza mayor, **Telecable de Romita** aplicará los términos y condiciones estipulados en el presente Código.

En el caso de que el Usuario diera por terminado los Servicios, **Telecable de Romita** tendrá derecho a recuperar de este los elementos del Sistema que se instalaron en el domicilio del Usuario. En el supuesto de que el Usuario se desistiera de cualquier orden de servicio, antes de que el **Proveedor** hubiera incurrido en algún gasto de instalación, entonces **Telecable de Romita** no aplicará ningún cargo por cancelación.

#### Política de Cancelación del Servicio

**Telecable de Romita** y el usuario podrán:

- Pactar que el Contrato de Servicios tenga una vigencia indefinida, en cuyo caso, el Usuario podrá solicitar la cancelación de los Servicios en cualquier momento, sin penalidad alguna y sin necesidad de recabar autorización de **Telecable de Romita**, únicamente dando el aviso correspondiente y quedando obligado a devolver el(los) equipo(s) terminal(es) provistos por **Telecable de Romita** y
- Pactar que el Contrato de Servicios tenga un plazo forzoso de 6 meses, en este caso, si el Usuario solicita la cancelación anticipada de los Servicios se obliga a pagar a **Telecable de**

**Romita** el 20% del monto total de los meses pendientes por cubrir relativos al plazo mínimo. Una vez que el plazo mínimo de contratación concluya, el Usuario podrá dar por terminado los Servicios en cualquier momento, sin penalización alguna y sin necesidad de recabar autorización de **Telecable de Romita**, únicamente dando el aviso correspondiente, quedando obligado a devolver el(s) equipo(s) terminal(es) provistos bajo la figura de comodato por parte de **Telecable de Romita**.

Por otra parte, el contrato podrá cancelarse por parte del **Proveedor** y del usuario, sin ninguna responsabilidad, en los siguientes casos:

- a. Por la imposibilidad permanente de **Telecable de Romita** para continuar con la prestación de los Servicios, ya sea por caso fortuito o fuerza mayor.
- b. Si el Usuario no subsana en un término de 30 días naturales cualquiera de las causas que dieron origen a la suspensión de los Servicios.
- c. Si el Usuario conecta aparatos adicionales por su propia cuenta, subarrienda, cede o en cualquier forma traspasa los derechos establecidos en el Contrato de Servicios sin la autorización previa y por escrito de **Telecable de Romita**.
- d. Si **Telecable de Romita** no presta los Servicios en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos en la información desplegada en la publicidad de éste, así como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT.
- e. Si el Usuario proporciona información falsa a **Telecable de Romita** para la contratación de los Servicios.
- f. En caso de modificación unilateral de los términos, condiciones y tarifas establecidas en el contrato de adhesión por parte de **Telecable de Romita**.
- g. Por cualquier otra causa prevista en la legislación aplicable y vigente.

La cancelación del Contrato de Servicios no exime al Usuario de pagar a **Telecable de Romita** los adeudos generados por el/los Servicio(s) efectivamente recibido(s).

**Telecable de Romita** realizará la devolución de las cantidades que en su caso el usuario haya dado por adelantado y que correspondan a la parte proporcional de los Servicios que con motivo de la cancelación no se haya prestado efectivamente por parte de **Telecable de Romita**.

Para efectos de la cancelación de los Servicios, el titular podrá hacerlo a través de cualquier de los siguientes medios electrónicos:

- En el Centro de Atención, presentando físicamente.
- Comunicándose vía telefónica a los números: 461 252 4303, 432 108 7399 y 432 745 327.
- Enviando un correo electrónico a la dirección: [atencionclientes@tvrc.com.mx](mailto:atencionclientes@tvrc.com.mx).

Los días y el horario para la cancelación de los Servicios, en cualquier de los medios arriba señalados, son de lunes a viernes de 9:00 am a 5:30 pm y sábados de 9:00 am a 2:00 pm.

El titular de los Servicios, además de manifestar su intención de cancelarlos, deberá de enviar una carta firmada de solicitud de cancelación, indicando los motivos, por correo electrónico. En caso de que el titular de los Servicios esté imposibilitado para realizar el trámite de cancelación, podrá llevarse a cabo a través de un tercero –representante del interesado– siempre y cuando éste presente una carta poder original suscrita por el titular, en la que indique su voluntad para que lo representen en dicha gestión,

o por parte de un apoderado, quien deberá acreditarse como tal, si se trata de cancelación del Servicio por parte de persona moral.

En caso de terminación de los Servicios, **Telecable de Romita** proporcionará un folio o número de registro al usuario, mismo que puede ser entregado, a elección de este, a través de medios físicos, electrónicos, digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

La duración del procedimiento de cancelación, desde la recepción de la solicitud hasta la devolución del(los) equipo(s) terminal(es), es de 30 días naturales y no tiene ningún costo.

### **Suspensión de los Servicios**

En el supuesto de que **Telecable de Romita** detecte que el Usuario esté haciendo un uso inadecuado o distinto al que tiene autorizado conforme a los Servicios contratados, **Telecable de Romita** se reserva el derecho de terminar, limitar o suspender los Servicios, no obstante, el Usuario no se liberará de pagar cualquier cargo, adeudo y/o daños y perjuicios aplicables que ocasionen a **Telecable de Romita** por la comisión de dichos actos.

### **Reconexión de los Servicios**

En el supuesto de suspensión de los Servicios por falta de pago de cualquier adeudo a cargo del Usuario, éste se obliga a pagar en favor del **Proveedor**, la tarifa de reconexión de los Servicios vigente.

Respecto de la Reconexión de los Servicios se llevará a cabo lo siguiente:

- a. Una vez que el Usuario realiza el pago correspondiente y éste se refleje en el sistema contable del **Proveedor**, el Usuario podrá solicitar directamente en el Centro de Atención o de cualquier otro medio electrónico disponible la reconexión respectiva.
- b. El **Proveedor** realizará la reconexión de los Servicios suspendidos, en un plazo no mayor a las 24 horas naturales siguientes.

### **Cambio de Paquete o de Servicio**

Una vez recibida la solicitud, en un plazo no mayor a 24 horas hábiles, el área comercial de **Telecable de Romita** genera un ticket que es turnado al área técnica, la cual, en un plazo no mayor a 48 horas naturales, confirma la procedencia de la solicitud (disponibilidad del servicio adicional y si no hay pagos pendientes por cubrir), posteriormente, se le realizará una llamada telefónica al usuario, al número telefónico señalado en el Contrato de Servicios o al registrado en la base de datos de **Telecable de Romita**, en la que le indica si es procedente su solicitud, en cuyo caso, se le hará llegar: i) la hoja de servicio (cambio de paquete) en la que se especifica la fecha de la solicitud, el paquete originalmente contratado y los beneficios del nuevo paquete adicional o ii) los nuevos términos y condiciones del contrato de adhesión (servicio adicional). En caso de que la solicitud no sea procedente, **Telecable de Romita** le indica, de forma clara al usuario, los motivos que lo llevaron a dicha decisión.

De ser procedente la solicitud del usuario, este disfrutará los beneficios que incluye el nuevo paquete o servicio adicional a partir del día siguiente a la fecha en la que se le informó la procedencia de su solicitud y se le envío la hoja de servicio o los nuevos términos y condiciones del contrato de adhesión y, en su caso, dentro de los 5 días naturales siguientes, se acordará con éste

el día y la hora para que lleve a cabo una visita técnica y se realicen las implementaciones técnicas necesarias para que pueda disfrutar de los beneficios del nuevo paquete o del servicio adicional. El importe proporcional del nuevo paquete o servicio adicional contratado, le será facturado en el siguiente mes.

## XVII. CALIDAD DE LOS SERVICIOS

**Telecable de Romita** provee los Servicios de acuerdo con los Índices y Parámetros de Calidad establecidos por el IFT o, en su caso, los ofrecidos implícitamente o contratados, los cuales no pueden ser menores a los que establezca el IFT.

Los Parámetros de Calidad del Servicio de Internet se establecen en el *Acuerdo mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones emite los Lineamientos que fijan los Índices y Parámetros de Calidad a que deberán sujetarse los prestadores del servicio fijo*, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 25 de febrero de 2020, y sus posteriores modificaciones, los cuales se indican a continuación:

Parámetros de Calidad	Índices de Calidad
Proporción de Reportes de Fallas	<3.50%
Proporción de reparación de Fallas en un día	>85%
Proporción de reparación de Fallas en tres días	>97%

## XVIII. UBICACIÓN Y HORARIOS DE ATENCIÓN

### CENTRO DE ATENCIÓN

Domicilio:

LEANDO VALLE No. 3, INTERIORES 7 Y 8, COLONIA CENTRO, MUNICIPIO DE ROMITA, ESTADO DE GUANAJUATO, C.P. 36200.

Días y Horarios de atención: de lunes a viernes de 9:00 am a 5:30 pm y sábados de 9:00 am a 2:00 pm.

Teléfonos: 432 108 7399 y 432 745 3271, disponibles de lunes a viernes de 9:00 am a 5:30 pm y sábados de 9:00 am a 2:00 pm, y 461 252 4303 disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.

Correo electrónico: [atencionaclientes@tvrc.com.mx](mailto:atencionaclientes@tvrc.com.mx), disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.

## XIX. MEDIACIÓN EN CASO DE CONTROVERSIAS

En caso de cualquier controversia en materia de derechos del consumidor, enunciativa y no limitativamente sobre la interpretación o cumplimiento de los contratos de adhesión y condiciones de la prestación de los servicios para usuarios finales, la PROFECO es la autoridad competente en materia administrativa, por lo que el usuario podrá acudir ante dicha autoridad para que actúe como conciliador / mediador en caso de que se suscite dicha situación.