

CODIGO DE PRACTICAS COMERCIALES

Grupo MARVER S.A. de C.V. opera un título de concesión única para uso comercial otorgada el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) para prestar servicios públicos de telecomunicaciones y radiodifusión en: Tingambato y La Escondida, Municipio de Tingambato; Panindícuaro, Curimeo, Ex Hacienda de Curimeo, La Luz, Rubalcabo, San Miguel Epejan, San Diego Amécuaro, El Fresno de la Reforma y Botello (Altamira), Municipio de Panindícuaro; Villa Jiménez; Zipimeo, El Ranchito, Huandacuca (Mariana), Copándaro (Copándaro del Cuatro), Caurio de Guadalupe (Cabrío), Caurio de La Rinconada y Los Espinos, Municipio de Jiménez; La Escondida, La Virgen, San Antonio Tariácuri y Santa Gertrudis, Municipio de Zacapu; El Granjenal y San Lorenzo, Municipio de Puruándiro; Agua Caliente (Ojo de Agua) y La Palma, Municipio de Angamacutiro, en el Estado, de Michoacán de Ocampo

1. PRESTACION Y DESCRIPCIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS OFRECIDOS

Los servicios que ofrece Grupo MARVER S.A. de C.V. son para uso comercial para prestar todo tipo de servicios públicos de telecomunicaciones y de radiodifusión con fines de lucro, a través de la infraestructura asociada a una red pública de telecomunicaciones o estaciones de radiodifusión; así como la instalación, operación y explotación de la infraestructura asociada a los mismos, sujetándose a lo establecido en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

2. PROCEDIMIENTO QUE EL CLIENTE DEBE SEGUIR PARA LA ADQUIICIÓN DEL EQUIPO NECESARIO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

PROCEDIMIENTO.

El cliente deberá presentarse a las oficinas Administrativas con el fin de contratar el servicio, en dichas oficinas el personal administrativo le informará al cliente de la programación que se ofrece en el servicio de televisión por cable así como el costo por inscripción y el costo por el servicio de renta mensual facilitándole un contrato tipo para que sea leído por el cliente y mostrándole las tarifas que se encuentran registrados y exhibidas al Público en general, así mismo se le hace saber al cliente que no requiere de equipos para recibir el servicio y su inscripción le da derecho a la activación de su televisor incluyendo el material necesario para la prestación del servicio como lo es 30 mts. De cable, conectores, divisor y telegrips. Con relación a la solicitud de autorización y registro de tarifas presentado ante la H. Comisión Federal De Telecomunicaciones con fecha 19 de Julio del 2002 se tiene:

3. CONDICIONES DE PROPIEDAD Y COMERCIALIZACIÓN DEL EQUIPO PARA PRESTACIÓN DEL SERVICIO TERMINAL.

Con respecto a este punto en el servicio básico que se ofrece hemos manifestado que no requiere de equipo pero si de material de instalación que el cliente ya no requiere pagarlo puesto que se encuentra contemplado en su inscripción este material de instalación o también llamado de acometida es propiedad del concesionario esto con el fin de que en caso de cancelación del servicio o por falta de pago se proceda a retirar la

acometida del tap al domicilio del cliente o suscriptor para evitar que este último se conecte deliberadamente y sin autorización.

4. PROCESO DE INSTALACIÓN Y/O ACTIVACIÓN DE EQUIPO.

Una vez realizado el contrato por el cliente, éste se convierte en suscriptor cuyos datos de nombre, domicilio y teléfono entran a un sistema computarizado (SICA) que procesa los datos arrojando en forma automatizada el contrato, el recibo de inscripción y mensualidad, así como la orden de instalación respectiva. El suscriptor tiene como un máximo para su instalación y activación diez días, pero su activación e instalación se hace al día siguiente de su contratación, esta activación e instalación es organizada de siguiente manera: en el momento de la contratación se genera la orden de instalación respectiva que el departamento administrativo organiza adjuntando el identificador y turnado al área técnica. En el área técnica se dividen las órdenes de instalación en atención a la zona, No. de poste y No. de tap. Una vez organizado lo anterior la cuadrilla de instalación se dirige al domicilio presentándose con el suscriptor y mostrándole sus gafetes, terminada la instalación el suscriptor firmara la orden de instalación de conformidad explicándole para ello el material que se ocupó en dicha acometida.

Para el caso de que el suscriptor no se encuentre en su domicilio, las cuadrillas de instalación le dejaran un aviso por escrito en el que se le solicita reportarse a las oficinas administrativas con el objeto de indicar el día y la hora en que sea posible llevar a cabo la instalación y activación del servicio

5. FORMAS Y TIEMPOS EN LOS QUE EL CLIENTE TIENE QUE REALIZAR LOS PAGOS, ASÍ COMO LO DIFERENTES CRITERIOS QUE SE APLICAN PARA EL CORTE Y LA REANUDACIÓN DEL SERVICIO.

En el momento que el cliente hace su contratación se le informa la forma y el tiempo efectúa el aviso de pago o recordatorio de pago al corte del servicio y antes del retiro de y la acometida con el objeto de que el cliente este informado; para el caso de que el cliente realice el pago posterior a la fecha de corte pagara la parte correspondiente en que empiece a disfrutar su señal por lo tanto se emite una orden de reconexión por parte del área administrativa y turnada al área técnica para su realización al día siguiente de y su pago-

6. PROCEDIMIENTOS Y/O POLÍTICAS QUE SE UTILIZAN PARA DAR SEGUIMIENTO A LOS DIFERENTES TRÁMITES COMO: CAMBIO DE DOMICILIO, CAMBIO DE MODALIDAD DE SERVICIO, CANCELACIÓN DEL SERVICIO, ENTRE OTROS.

El área administrativa es la encargada de informar y realizar los procedimientos de contratación, órdenes de instalación, corte y retiro del servicio apoyándose del área técnica mediante las órdenes de trabajo respectivo que se emiten por escrito y que contienen fecha y hora de realización, así como la firma de conformidad del suscriptor.

Para el caso de las órdenes de servicio que emite el área administrativa al área técnica el suscriptor solicitara en las oficinas administrativas el cambio de domicilio reprogramación de su televisor, instalación de un televisor adicional a la primeramente instalada o la cancelación del servicio.

Para el caso de cambio de domicilio el suscriptor solicitará en las oficinas administrativas dicho cambio agregándose en la base de datos del sistema el nuevo domicilio, entre que calles y se generará el recibo de pago correspondiente junto con la orden de servicio y traslado de identificador.

Para el caso de reprogramación televisores, chequeo de acometidas, o cualquier otro servicio que requiera el suscriptor solo es necesario hablar por teléfono a nuestras oficinas administrativas proporcionando su número de contrato y planteando el problema que requiere solución; el área administrativa genera una orden de servicio que se atiende de inmediato por el área técnica sin cargo alguno al suscriptor.

Para el caso de que el suscriptor contrate una televisión adicional a la primeramente instalada (solo se permiten hasta tres televisores adicionales la primera por contrato) deberá de acudir a correspondientes por televisor adicional generándose el recibo correspondiente y la orden las oficinas administrativas a realizar el pago de instalación del o los televisores adicionales pasando dicha orden de instalación al área técnica para su realización al día siguiente de su contratación.

La cancelación se genera por falla de pago o por voluntad del suscriptor, en el primer caso se hará el retiro de la acometida comunicándole el aviso de retiro al suscriptor con el objeto de evitar que este último se conecte deliberadamente y en el segundo supuesto el suscriptor acude a las oficinas administrativas a solicitar la terminación de su contrato por así convenir sus Intereses.

7. REPARACIONES AL EQUIPO E INSTALACIONES.

Como lo hemos explicado en el punto anterior el suscriptor puede reportar alguna falla en el servicio acudiendo a nuestras oficinas o bien reportándolo vía telefónica en los dos supuestos el suscriptor proporcionara al área administrativa su numero de contrato con el objeto de revisar en la base datos su dirección status y proceder a emitir la orden de servicio correspondiente a fin de ser turnado al área técnica para su atención inmediata.

Para el caso de que las reparaciones requieran más de 72 horas, se hará del conocimiento al área administrativa con el objeto de que proceda a hacer la bonificación correspondiente.

8. POLITICA DE CONFIDENCIALIDAD.

Como política primordial de este concesionario es que el personal que opera en esta red tiene prohibido proporcionar cualquier información relacionada con los datos generales de nuestros clientes o suscriptores a cualquier persona ajena que lo solicite con el objeto de evitar cualquier mal uso de la información.

9. ATENCIÓN A CLIENTES.

El procedimiento de mayor incidencia de los que se realizan en las oficinas es el de la contratación del servicio el cual consiste en.

1. Información. El cliente acude a las oficinas y se le menciona del contenido programático de los canales, así mismo se le informa del costo de la inscripción y

de la renta mensual mostrándole las tarifas aplicables que se encuentran exhibidas.

2. Contratación. Una vez que el cliente desea realizar su contratación se le entrega una copia del contrato con el objeto de que se entere del contenido, así como los derechos y obligaciones que contiene, el suscriptor procede a su firma y el pago correspondiente generándose el recibo y orden de instalación.
3. Activación. La orden de instalación que se genera al momento de la contratación es remitida al departamento técnico conjuntamente con el identificador, el área técnica deberá organizarla por zona, poste y tap, realizándola de acuerdo con el estado de instalaciones, pero que nunca exceda de diez días. El técnico acudirá al domicilio del suscriptor identificándose con su gafete y procediendo a realizar la acometida de servicio debiendo recabar la firma de conformidad del suscriptor al término de la misma.

En cualquiera de los procedimientos el suscriptor cuenta con un buzón de quejas y sugerencias con un sistema computarizado para manifestar sus inquietudes e inconformidades que reciben contestación en un plazo de 24 hrs. con el objeto de dar una mejor atención y un mejor servicio.

10. UBICACIÓN Y HORARIOS DE ATENCIÓN A CLIENTES EN OFICINA.

Domicilio Oficina Corporativa: Panamá n. 69 Barrio Tercero, Tingambato, Michoacán, C.P.60290
Horario de atención de usuarios: Lunes a Viernes de 9:00 a.m. a 2:00 p.m. y 4:00 pm. a 7:00 pm. Sábados de 9:00 a.m. a 2:00 p.m.
Línea telefónica con atención las 24 hrs.: 4235910272)
Correo electrónico: clientesgpomarver@gmail.com