

## **1.- DESCRIPCIÓN Y DIAGRAMA DE FLUJO DONDE SE DETERMINAN LAS SIGUIENTES POLÍTICAS A SEGUIR:**

### **1.1.- El alta en el sistema de facturación de los usuarios que contratan los servicios.**

El alta de cada prestatario (*suscriptor*) se origina en el momento en que el suscriptor firma su contrato celebrado entre el prestador y el prestatario, en el cual ambas partes se comprometen a cumplir con lo establecido en el mismo, posteriormente se le asigna un número de suscriptor para así cargarlo en el sistema de facturación.

### **1.2.- Tipo de cliente y el servicio que se le ofrecen**

- *Clientes:* El 90% de los clientes corresponden a público general (casa habitación) y el 10% restante corresponden a personas morales (restaurantes, hoteles, etc.)
- *Servicios que se ofrecen:* Corresponde a la transmisión privada de programación televisiva y prestación del servicio de internet, así como los servicios adicionales y de valor agregado que autoricen en su caso el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

### **1.3.- Gama de productos:**

La concesionaria tiene como objeto proveer oportunamente a la población Concesionada, el servicio de televisión restringida por cable e internet, así como servicios adicionales y de valor agregado que sean autorizados en su caso por el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

Toda transmisión de televisión restringida y prestación del servicio de internet se hace de conformidad con las Normas aplicables a las Redes Públicas de Telecomunicaciones.

### **1.4.- La aplicación de las tarifas registradas, los descuentos y las promociones.**

Las tarifas que se aplican están determinadas con base en el estudio de mercado, realizado en la localidad en donde se encuentra instalada la red, con el fin de poder determinar el nivel adquisitivo de la población económicamente activa, darle mayor difusión y así poder captar más suscriptores, así mismo las promociones y descuentos se aplican durante fechas especiales y campañas de captación de nuevos suscriptores.

### **1.5.- Cargos diferenciados para diferentes horas del día**

No aplica, en virtud de que se presta un servicio continuo.

### **1.6.- Ciclos de facturación:**

El periodo de facturación es mensual, por mes adelantado/vencido y se liquida los primeros cinco días de cada mes antes de la fecha de sus corte teniendo en cuenta el termino del mes facturable.

### **1.7.- Fecha límite de pago.**

La fecha límite de pago son los primeros cinco días naturales de cada mes o fecha de corte.

### **1.8.- Procedimiento a seguir en caso de no pagar:**

En caso de que un suscriptor no realice sus pagos oportunamente, se realiza el corte de servicio, y al presentarse adeudo de dos meses consecutivos, se cancelará el contrato.

### **1.9.- Incorporación de intereses moratorios.**

No aplica, pero puede aplicarse una pena por pago extemporáneo, de conformidad con las tarifas registradas ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

### **1.10.- Exoneraciones.**

No se aplican exoneraciones.

### **1.11.- Procedimiento para dar de baja al usuario en el sistema.**

El único procedimiento para proceder a la baja de un usuario en el sistema deberá ser con la cancelación o terminación de su contrato y se lleva a cabo de forma automática al momento de hacer la liquidación de la cuenta.

### **1.12.- Medios para obtención de la factura**

El usuario puede solicitar la factura física o digital, con el comprobante de pago que se entrega al usuario cuando genera el pago de los servicios.

### **1.13.- Procedimiento para la obtención de la factura**

1. El cliente debe solicitar factura en los centros de atención con ayuda del comprobante de pago.
2. Proporcionar constancia de situación fiscal actualizada.
3. Proporcionar correo electrónico para su envío en digital.
4. Se entrega la factura en físico.

### **1.14.- Procedimiento para cancelación de la factura**

- 1.- El usuario debe solicitar la cancelación de la factura, señalando los errores y motivos por los cuales se está solicitando.
- 2.- Personal encargado procede a cancelar la factura.
- 3.- Se emite un acuse de cancelación y aceptación por el cliente.

### **1.15.- Procedimiento para corrección de la factura**

- 1.- El usuario debe solicitar la corrección de la factura, señalando los errores y motivos por los cuales se solicita la corrección.
- 2.- Personal encargado procede a cancelar la factura errónea.
- 3.- Se obtiene acuse de cancelación y aceptación por el cliente.
- 4.- Una vez cancelado, se procede a emitir nuevo comprobante.

## 2.- RIESGOS RELACIONADOS CON LOS PAGOS, PRÁCTICAS COMERCIALES ENGAÑOSAS, ROBO DE IDENTIDAD Y MEDIDAS DE SEGURIDAD.

La empresa se compromete a mantener la información de los usuarios protegida y que sea únicamente utilizada para los fines necesarios para la prestación de los servicios a fin de evitar cualquier práctica en contra del usuario.

Del mismo modo, la empresa se compromete a proporcionar toda la documentación necesaria, para aclaración de pagos o practicas comerciales engañosas, acompañar al usuario en todo momento a fin de esclarecer y salvaguardar los datos del usuario.

### DIAGRAMA DE FLUJO

