

Código de Prácticas Comerciales

Definiciones.

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

Autoridad Competente	Indistintamente el Instituto Federal de Telecomunicaciones, la Secretaría de Comunicaciones y Transportes o, la que en su caso, de tiempo en tiempo determinen las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas aplicables.
Autorización	Autorización para establecer, operar y explotar una comercializadora de servicios de telecomunicaciones otorgado a favor de TELECOMMERCE.
CPS	Contrato de Prestación de Servicios celebrado y vigente entre TELECOMMERCE y el Suscriptor y/o Cliente para la prestación de cualquiera de los Servicios.
Equipo	Indistintamente cualquiera los siguientes: <i>Cablemódem</i> : Similar a un módem telefónico que manda y recibe señales sobre la red de telefonía a una PC (computadora personal), un Cablemódem manda y recibe señales sobre una red de televisión por cable (CATV), o red HFC (híbrida fibra / coaxial / microondas). Las redes de CATV que ofrecen servicios de transmisión de datos utilizando Cable-módems pueden ofrecer a sus Suscriptores y/o Clientes acceso a servicios multimedia de Internet a muy altas velocidades así como otros servicios de transmisión de datos y voz. <i>Decodificador</i> : Dispositivo utilizado para recibir y decodificar señales de televisión analógica o digital y otros servicios de suscripción para mostrarlos en televisión <i>MTA y/o ATA</i> : Dispositivo bajo el estándar PacketCable, siendo la interfaz entre el CPE del TELECOMMERCE (ejemplo: teléfono o computadora) y una red señalizada que controla los elementos de red que provee funciones de encapsulado de códecs y señalización, requeridas para el medio de transporte y señalización de voz.
Factura	Documento mensual emitido por TELECOMMERCE que contiene la Tarifa y conceptos que determina la contraprestación a cargo del Suscriptor y/o TELECOMMERCE en favor de TELECOMMERCE por la prestación de los Servicios.
Página Web	www.telecommerce.net y cuyo acceso se realiza a través de la red mundial de Internet.
Registro de Telecomunicaciones	Aquel a cargo de la Autoridad Competente en términos de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.
Servicio	Indistintamente cualquiera de los Servicios propios de TELECOMMERCE a que se refiere el numeral 5 del presente Código de Prácticas Comerciales.
Suscriptor y/o Cliente	Persona física o moral que tiene celebrado y vigente un CPS con TELECOMMERCE y a la cual TELECOMMERCE le presta cualquiera de los Servicios en una ubicación determinada.
Tarifa	Aquella contraprestación a cargo del Suscriptor y/o TELECOMMERCE que se obliga a pagar a favor de TELECOMMERCE por la prestación de los Servicios (mensual/anual) de conformidad con el CPS correspondiente. Asimismo, la Tarifa de los Servicios se encuentra registrada e inscrita en el Registro de Telecomunicaciones a cargo de la Autoridad Competente.
TDC	Tarjeta de Crédito cuya titularidad es a favor del Suscriptor y/o TELECOMMERCE.

Finalidad.

El presente Código de Prácticas Comerciales tiene como finalidad (i) describir las políticas y prácticas comerciales de TELECOMMERCE para la prestación de sus Servicios (ii) facilitar la comprensión y aplicación de las políticas y prácticas comerciales de TELECOMMERCE y (iii) servir de guía a nuestros Suscriptores y/o Clientes sobre los procedimientos relativos a la contratación de Servicios, aplicación de tarifas, facturación y cobranza, Interrupción de Servicios, Quejas de los Servicios y la forma de operación de la Línea y Sucursales de Atención a Clientes de TELECOMMERCE.

Política TELECOMMERCE.

Para TELECOMMERCE nuestros Suscriptores y/o Clientes son lo más importante, es por ello que el compromiso de TELECOMMERCE es proveer Servicios de alta calidad a precios competitivos para satisfacer sus necesidades, ofreciendo para tales efectos lo último en soluciones convergentes de tecnología de nueva generación.

En este sentido, TELECOMMERCE previo a la contratación de sus Servicios por parte de nuestros Suscriptores y/o Clientes, pone a su disposición información general de los Servicios que comercializa a través de diversos medios de comunicación como: televisión, radio, publicidad impresa y en la Página Web de TELECOMMERCE, a fin de que cuenten con información clara y precisa para la contratación de los Servicios acorde a sus necesidades.

Servicios.

Los Servicios autorizados y que comercializa TELECOMMERCE a través de su Autorización, son los siguientes:

- a) Transmisión de datos
- b) Acceso a Internet
- c) Telefonía local fija y móvil
- d) Enlaces Dedicados

Contratación de Servicios.

Para la contratación de los Servicios que ofrece TELECOMMERCE, nuestros Suscriptores y/o Clientes podrán optar por cualquiera de las formas de contratación siguientes:

- 1) Acudir personalmente a cualquiera de las Sucursales de Atención a Clientes de TELECOMMERCE, las cuales se encuentran relacionadas para su fácil ubicación en la liga de la página Web de TELECOMMERCE.
- 2) Acudir personalmente a cualquiera de los Módulos de Ventas de TELECOMMERCE, los cuales se encuentran relacionados para su fácil ubicación en la liga de página Web de TELECOMMERCE.

- 3) A través de una llamada telefónica a la Línea de Atención a Clientes, cuyo número telefónico se encuentra a su disposición en liga de la página Web de TELECOMMERCE.
- 4) Mediante el envío de un correo electrónico a la dirección previamente determinada y establecida dentro de la liga de la página Web de TELECOMMERCE, a fin de que uno de nuestros ejecutivos se ponga en contacto por la vía respectiva.
- 5) Por ventas a Cambaceo en la que el Suscriptor y/o TELECOMMERCE en cualquier tiempo podrá ser visitado directamente en su domicilio por alguno de nuestros ejecutivos de ventas, identificándose previamente con credencial expedida y vigente de TELECOMMERCE.

Cabe señalar, que las direcciones (ubicación) y horarios de atención en Sucursales, Módulos de Ventas y la Línea de Atención a Clientes se ponen a disposición de los Suscriptores y/o Clientes en la liga de la parte que corresponda en la página Web de TELECOMMERCE.

Documentación.

A fin de brindar un servicio ágil y eficiente a nuestros Suscriptores y/o Clientes, les recomendamos contar con la siguiente documentación en original y copia para la debida contratación de los Servicios previamente seleccionados:

Tratándose personas físicas:

- a) Identificación oficial.
- b) Comprobante de domicilio (opcional).
- c) TDC, en caso que el Suscriptor y/o TELECOMMERCE requiera hacer el pago de su Servicio con cargo recurrente a su TDC (mensual/anual).

Tratándose personas morales:

- a) Acta constitutiva inscrita en el Registro Público correspondiente.
- b) Poder del representante legal con facultades suficientes.
- c) Identificación oficial del representante legal.
- d) Comprobante de domicilio (opcional).
- e) TDC, en caso que el Suscriptor y/o TELECOMMERCE requiera hacer el pago de su Servicio con cargo recurrente a su TDC (mensual/anual).

Procedimiento de Validación.

Una vez que el Suscriptor y/o TELECOMMERCE haya previamente seleccionado el Servicio que requiera, deberá presentar la documentación correspondiente para la

contratación del Servicio respectivo, sujeto previamente al Procedimiento de Validación que se cita a continuación:

- a) TELECOMMERCE durante el proceso de contratación, validará la factibilidad de Cobertura y disponibilidad de los Servicios en la dirección y/o zona donde el Suscriptor y/o TELECOMMERCE desea le sean Instalados y prestados los Servicios de TELECOMMERCE.

De no cumplir a criterio de TELECOMMERCE con cualquiera de los requisitos a que se refiere el párrafo anterior, TELECOMMERCE no realizará la contratación de los Servicios solicitados, haciéndolo del conocimiento al Suscriptor y/o TELECOMMERCE.

- b) En caso de ser técnicamente factible y TELECOMMERCE cuente con disponibilidad y Cobertura de los Servicios, verificará que el Suscriptor y/o TELECOMMERCE no tenga adeudos existentes con TELECOMMERCE a fin de continuar con el proceso de validación respectivo.

En caso que el Suscriptor y/o TELECOMMERCE tenga adeudos existentes con TELECOMMERCE, deberá cubrirlos inmediatamente ya sea mediante el pago (i) en efectivo (ii) TDC (iii) cheque, a efecto de poder continuar con el proceso de validación correspondiente.

En caso que el domicilio registre adeudos con TELECOMMERCE (lugar donde el Suscriptor y/o TELECOMMERCE desea se le Instale y preste el Servicio), deberá acreditar a satisfacción de TELECOMMERCE que se trata de otro Suscriptor y/o TELECOMMERCE, razón por la que no tiene relación contractual o nexos causal alguno con la cuenta de Servicio que presenta el adeudo de que se trate, a fin de continuar con el proceso de validación respectivo.

De no cumplir a criterio de TELECOMMERCE con cualquiera de los requisitos a que se refieren los párrafos anteriores, TELECOMMERCE no realizará la contratación de los Servicios solicitados, haciéndolo del conocimiento al Suscriptor y/o TELECOMMERCE.

- c) En el supuesto de ser aplicable, TELECOMMERCE verificará la veracidad del titular (identidad) y datos comerciales de la TDC del Suscriptor y/o TELECOMMERCE para realizar cargos recurrentes solicitados para el pago de sus Servicios (mensual/anual).

De existir cualquier irregularidad a criterio de TELECOMMERCE, no se realizará la contratación de los Servicios solicitados con cargo recurrente a su TDC, haciéndolo del conocimiento al Suscriptor y/o TELECOMMERCE en la que le propondrá otra forma de pago.

Una vez que cumplidos a la entera satisfacción de TELECOMMERCE los requisitos establecidos en el Procedimiento de Validación a que se refieren los incisos a), b) y c)

terminará dicho procedimiento y TELECOMMERCE procederá a la contratación el Servicio respectivo mediante la suscripción o firma por parte del Suscriptor y/o TELECOMMERCE del CPS.

El Procedimiento de Validación no podrá exceder de 20 (veinte) días hábiles contados a partir de la fecha de recepción de la solicitud de contratación y/o entrega a TELECOMMERCE de la documentación respectiva por parte del Suscriptor y/o TELECOMMERCE.

Contrato de Prestación de Servicios.

El CPS es el documento proporcionado únicamente por TELECOMMERCE al Suscriptor y/o TELECOMMERCE, en el cual ambas partes plasman su consentimiento y formalizan los derechos y obligaciones que cada una de ellas asume frente así para la prestación del Servicio contratado.

Cabe señalar, que el CPS, previo a su aplicación, se encuentra debidamente autorizado por la Autoridad Competente de conformidad con las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas aplicables.

En la Carátula (VTS) del CPS se especificarán entre otros conceptos: (i) Número de Folio (ii) Número de Cuenta (iii) Servicios Contratados (iv) Domicilio de Instalación y Facturación (v) Plazo de Contratación (vi) Tarifa de Servicios (vii) Forma de Pago de los Servicios (viii) Fecha de Contratación.

TELECOMMERCE podrá en cualquier momento y previa autorización de la Autoridad Competente, modificar el CPS o, en su caso, modificar dicho instrumento en cumplimiento a cualquier disposición legal, reglamentaria o administrativa aplicable.

Tarifa.

La Tarifa es aquella contraprestación a cargo del Suscriptor y/o TELECOMMERCE que se obliga a pagar a favor de TELECOMMERCE por la prestación de los Servicios de que se traten (mensual/anual) de conformidad con el CPS correspondiente.

La Tarifa, previo a su aplicación, se encuentra debidamente autorizada por la Autoridad Competente de conformidad con las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas aplicables.

Asimismo, las Tarifas de los Servicios que comercializa y ofrece TELECOMMERCE se encuentran registradas e inscritas en el Registro de Telecomunicaciones a cargo de la Autoridad Competente, mismas que están a la entera disposición del Suscriptor y/o TELECOMMERCE en el Libro de Tarifas de TELECOMMERCE ante dicha autoridad, las que podrán ser consultadas por el público en general a través de los mecanismos de acceso a la información que de tiempo en tiempo determinen las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas aplicables o, en su caso, directamente en las Sucursales de Atención a Clientes de TELECOMMERCE y/o en su Página Web.

TELECOMMERCE podrá en cualquier momento bajo el principio de libertad tarifaria y previa autorización de la Autoridad Competente, modificar las Tarifas de los Servicios o, en su caso, modificar dichas Tarifas en cumplimiento a cualquier disposición legal, reglamentaria o administrativa aplicable.

Instalación de Servicios.

Una vez que el Suscriptor y/o TELECOMMERCE cuente con su CPS correspondiente, TELECOMMERCE de común acuerdo fijará un día y horario para que personal técnico de TELECOMMERCE proceda a la Instalación del Servicio en el domicilio previamente establecido en el CPS.

Procedimiento de Instalación de Servicios.

Dentro del Procedimiento de Instalación de Servicios, personal técnico y especializado de TELECOMMERCE acudirá al domicilio determinado el día y dentro del horario preestablecido, para lo cual y antes de iniciar la visita de instalación respectiva, dicho personal se identificará con credencial expedida y vigente de TELECOMMERCE.

- a) Dentro de la visita de instalación respectiva, el personal técnico de TELECOMMERCE levantará una Orden de Trabajo, en la que se describirán las actividades a realizar por parte del personal técnico de TELECOMMERCE.
- b) La Orden de Trabajo correspondiente, contendrá entre otros conceptos: (i) Número de Cuenta (ii) Servicios Instalados (iii) Equipos instalados (iv) materiales utilizados (v) referencia del Tap utilizado (vi) ubicación del Tap (vii) soluciones (viii) trabajos adicionales (viii) otros conceptos u actividades.
- c) Una vez concluidas las actividades del personal técnico de TELECOMMERCE, dicho personal cerrará la visita de Instalación y la respectiva Orden de Trabajo, no sin antes que el Suscriptor y/o TELECOMMERCE firme de conformidad la aceptación y entrega de los Servicios instalados a que se refiere la Orden de Trabajo.

El Procedimiento de Instalación de Servicios no podrá exceder de 20 (veinte) días hábiles contados a partir de la fecha de contratación por parte del Suscriptor y/o TELECOMMERCE establecida en el CPS.

Servicios Adicionales.

En cualquier tiempo el Suscriptor y/o TELECOMMERCE podrá solicitar a TELECOMMERCE la contratación de Servicios adicionales a los originalmente contratados, bastando para que esto suceda cumpla a satisfacción de TELECOMMERCE con lo establecido en el numeral 6.2 anterior, y siempre y cuando el CPS correspondiente no establezca cláusula en contrario o restricción alguna en ese sentido.

Asimismo, el Suscriptor y/o TELECOMMERCE se obliga a pagar a favor de TELECOMMERCE la Tarifa de Servicios que TELECOMMERCE tenga autorizada,

registrada y vigente en el Registro de Telecomunicaciones para el Servicio de que se trate.

Este procedimiento, cuando sea procedente a criterio de TELECOMMERCE, no podrá exceder de 20 (veinte) días hábiles contados a partir de la fecha de solicitud de contratación de Servicios Adicionales por parte del Suscriptor y/o TELECOMMERCE y de conformidad con lo establecido en el numeral 6 anterior.

Modificación de Servicios.

En cualquier tiempo el Suscriptor y/o TELECOMMERCE podrá solicitar a TELECOMMERCE la modificación contratación de los Servicios originalmente contratados, bastando para que esto suceda cumpla a satisfacción de TELECOMMERCE con lo establecido en el numeral 6.2 anterior, y siempre y cuando el CPS correspondiente no establezca cláusula en contrario o restricción alguna en ese sentido.

Asimismo, el Suscriptor y/o TELECOMMERCE se obliga a pagar a favor de TELECOMMERCE la Tarifa de Servicios que TELECOMMERCE tenga autorizada, registrada y vigente en el Registro de Telecomunicaciones para la modificación del Servicio de que se trate.

Este procedimiento, cuando sea procedente a criterio de TELECOMMERCE, no podrá exceder de 20 (veinte) días hábiles contados a partir de la fecha de solicitud de modificación de Servicios por parte del Suscriptor y/o TELECOMMERCE y de conformidad con lo establecido en el numeral 6 anterior.

Facturación y Cobranza de los Servicios.

TELECOMMERCE enviará mensualmente al Suscriptor y/o TELECOMMERCE la Factura de los Servicios al domicilio de facturación establecido en el CPS, a fin de éste realice el pago correspondiente de la Factura respectiva dentro de la fecha límite de pago establecida en la Factura y de conformidad con lo establecido en el CPS.

En caso que el Suscriptor y/o TELECOMMERCE señale en el CPS una TDC para realizar el cargo recurrente y/o automático de la Factura respectiva, el Suscriptor y/o TELECOMMERCE acepta y autoriza a TELECOMMERCE a cargar el monto total de Factura y/o adeudos que correspondan previo a la fecha límite de pago señalada en la Factura.

En caso que TELECOMMERCE omita reflejar algún cargo o adeudo del Suscriptor y/o TELECOMMERCE en cualquier Factura, podrá reflejarlo en Facturas subsecuentes dentro de los 6 (seis) meses posteriores al hecho, contados a partir de que el cargo o adeudo haya sido generado, a fin de que el Suscriptor y/o TELECOMMERCE cubra el cargo o adeudo correspondiente. Dicha omisión no constituirá renuncia expresa o tácita de TELECOMMERCE a su acción de cobro, ni se interpretará como un derecho del Suscriptor y/o TELECOMMERCE a no cubrir dicho cargo o adeudo.

Asimismo, para cualquier situación relacionada con la Facturación y Pago de los Servicios, TELECOMMERCE pone a disposición del Suscriptor y/o TELECOMMERCE cualquiera de sus Sucursales de Atención a Clientes, así como la Línea de Atención a Clientes. Lo anterior, sin perjuicio de lo establecido en el CPS.

Los sistemas de Facturación de TELECOMMERCE se encuentran autorizados por la Autoridad Competente y pueden ser sujetos a verificaciones periódicas en cumplimiento con la Concesión y cualquier disposición legal, reglamentaria o administrativa aplicable.

Cambio de Domicilio.

En cualquier tiempo el Suscriptor y/o TELECOMMERCE podrá solicitar a TELECOMMERCE el cambio de domicilio, bastando para que esto suceda cumpla a satisfacción de TELECOMMERCE con lo establecido en el numeral 6.2 anterior, y siempre y cuando el CPS correspondiente no establezca cláusula en contrario o restricción alguna en ese sentido.

Asimismo, el Suscriptor y/o TELECOMMERCE se obliga a pagar a favor de TELECOMMERCE la Tarifa de Servicios que TELECOMMERCE tenga autorizada, registrada y vigente en el Registro de Telecomunicaciones por el cambio de domicilio del Servicio de que se trate.

Este procedimiento, cuando sea procedente a criterio de TELECOMMERCE, no podrá exceder de 20 (veinte) días hábiles contados a partir de la fecha de solicitud de cambio de domicilio por parte del Suscriptor y/o TELECOMMERCE y de conformidad con lo establecido en el numeral 6 anterior.

Interrupción y Bonificación de los Servicios.

TELECOMMERCE no será responsable por la suspensión o interrupción de los Servicios o detrimento de los mismos por causas de fuerza mayor, caso fortuito o por causas que no le sean imputables ni previsibles directamente, incluyendo fallas de transmisión, así como la suspensión o interrupción de comunicaciones por terceros u otras redes a través de las cuales puedan cursarse los Servicios, las señales o tráfico del Suscriptor y/o TELECOMMERCE.

Sin perjuicio de lo anterior, TELECOMMERCE será responsable únicamente de la prestación del Servicio, así como de todas y cada una de las fallas de transmisión, suspensión o interrupción de los Servicios ocasionadas directamente por TELECOMMERCE, para lo cual, en su caso, realizará a favor del Suscriptor y/o TELECOMMERCE las bonificaciones correspondientes que de tiempo en tiempo considere procedan, siempre y cuando dichas interrupciones sean durante un periodo mayor a 72 (setenta y dos) horas consecutivas en términos de la Concesión.

TELECOMMERCE, previa notificación por escrito con 48 (cuarenta y ocho) horas de anticipación al Suscriptor y/o TELECOMMERCE, tendrá el derecho de interrumpir, por el tiempo estrictamente necesario, la prestación de los Servicios cuando se requiera realizar

alguna inspección, reparación o mantenimiento a los Servicios, las instalaciones del Suscriptor y/o TELECOMMERCE o al equipo de TELECOMMERCE o de Terceros utilizado para la prestación de los Servicios. Cuando el equipo sea proporcionado por Terceros, dichas actividades podrán ser realizadas por personal autorizado del mismo. El Suscriptor y/o TELECOMMERCE conviene en facilitar a TELECOMMERCE y/o a los Terceros y sus empleados el acceso a sus instalaciones bajo su supervisión. TELECOMMERCE procurará programar dichas actividades, en horas que no resulten inconvenientes para la generalidad del Suscriptor y/o TELECOMMERCE.

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

TELECOMMERCE podrá suspender o interrumpir los Servicios sin responsabilidad a su cargo y sin necesidad de dar aviso, cuando el Suscriptor y/o TELECOMMERCE presente cualquier adeudo a favor de TELECOMMERCE derivado de la prestación de los Servicios de conformidad con lo establecido en el CPS correspondiente.

Reconexión de Servicio.

En el supuesto que TELECOMMERCE haya suspendido el Servicio por falta de pago y/o derivado de cualquier adeudo a cargo del Suscriptor y/o TELECOMMERCE, este se obliga a pagar a favor de TELECOMMERCE la Tarifa de Reconexión de Servicios que TELECOMMERCE tenga autorizada, registrada y vigente en el Registro de Telecomunicaciones por concepto de Reconexión.

Asimismo, TELECOMMERCE para proceder a la reconexión respectiva seguirá el procedimiento que a continuación se cita:

- a) Una vez que el Suscriptor y/o TELECOMMERCE realice el pago correspondiente, inmediatamente podrá solicitar en una Sucursal de Atención al TELECOMMERCE o a través de una llamada telefónica a la Línea de Atención a Clientes de TELECOMMERCE la reconexión respectiva.
- b) TELECOMMERCE una vez verificado el hecho, realizará la reconexión del Servicio suspendido de forma automática dentro de las 3 (tres) horas siguientes.

Reporte de Fallas y Quejas de Servicios.

En caso de presentarse fallas en la prestación del Servicio el Suscriptor y/o TELECOMMERCE podrá reportarla inmediatamente a través de una llamada telefónica a la Línea de Atención a Clientes de TELECOMMERCE, o si lo prefiere directamente en una Sucursal de Atención al TELECOMMERCE de TELECOMMERCE.

Asimismo, en el supuesto que algún Suscriptor y/o TELECOMMERCE quiera presentar una queja, reporte, reclamación, comentario, aclaración, sugerencia o recomendación, podrá hacerlo directamente a la Línea de Atención a Clientes de TELECOMMERCE o si lo prefiere directamente en una Sucursal de Atención al TELECOMMERCE de TELECOMMERCE.

TELECOMMERCE atenderá cualquier falla, reporte, reclamación, comentario, aclaración, sugerencia o recomendación que en su caso presente algún Suscriptor y/o TELECOMMERCE de TELECOMMERCE, por lo que hará su mejor esfuerzo para solucionar cuanto antes el problema de que se trate.

Atención a Suscriptores y/o Clientes.

Tanto la Línea de Atención a Clientes como las Sucursales de Atención a Clientes de TELECOMMERCE, fueron diseñadas para apoyar a nuestros Suscriptores y/o Clientes en cualquier proceso administrativo o técnico relacionado con los Servicios, las cuales se encuentran relacionadas para su fácil ubicación en la liga de la página Web de TELECOMMERCE.

Tanto en la Línea y Sucursales de Atención a Clientes o en la Página Web de TELECOMMERCE, nuestros Suscriptores y/o Clientes podrán consultar y resolver cualquiera de los temas siguientes:

Técnicos.

- Solución de problemas relativos a configuraciones y soporte técnico de nuestros Servicios, atendidos directamente por personal técnico y especializado de TELECOMMERCE para resolver el asunto de que se trate.

Administrativos.

- Solución de los temas siguientes:
 - 1- Aclaraciones (Estado de cuenta)
 - 2- Solicitud de Ajustes (varios)
 - 3- Cambio de Fecha de pago
 - 4- Devoluciones o Reembolsos
 - 5- Información general de Servicios
 - 6- Levantamiento de quejas
 - 7- Pago con TDC, efectivo, cheque
 - 8- Solicitud de Reconexiones
 - 9- Reenvío de señal (Servicio Digital)

- 10- Registro de RFC
- 11- Reporte no recepción de estado de cuenta
- 12- Reprogramación de servicio técnico (instalación, servicio técnico)
- 13- Venta extensión.
- 14- Solicitud cambio de ubicación (Equipo)
- 15- Solicitud de altas, bajas y cambios de cargo recurrente a TDC.
- 16- Solicitud de cambio de domicilio
- 17- Solicitud de cambio de titular
- 18- Solicitud de confirmación de visita técnica
- 19- Solicitud de corrección del domicilio de servicio
- 20- Solicitud de corrección del nombre del titular
- 21- Programación y mantenimiento
- 22- Venta de Servicio en Sucursal
- 23- Expedición de Facturas

Demos y Manuales.

- Videos, Tutoriales y Manuales de nuestros Servicios, con estos documentos nuestros Suscriptores y/o Clientes podrán consultar su funcionamiento, activar y resolver diferentes características de nuestra tecnología y, en caso de ser necesario, podrán ser atendidos directamente por personal técnico y especializado de TELECOMMERCE a fin de resolver el asunto de que se trate.