

## LINEAMIENTOS DE INFORMACION

En atención al “ACUERDO MEDIANTE EL CUAL EL PLENO DEL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES APRUEBA Y EMITE LOS LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN TRANSPARENTE, COMPARABLE, ADECUADA Y ACTUALIZADA RELACIONADA CON LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES”, se emite la presente información para los efectos correspondientes:

En la presente información, se establecen los derechos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones, dentro de los cuales se destacan aquellos relacionados con el acceso a la información y los tendientes a empoderar a los usuarios con la información necesaria que les permita elegir libremente al concesionario o autorizado que más les convenga, a conocer las condiciones comerciales bajo las cuales contratan sus servicios y, en general, a tomar decisiones informadas sobre el uso y contratación de servicios de telecomunicaciones.

En ese sentido, se establece la obligación de informar y respetar los precios, tarifas, garantías, penalidades, compensaciones, cantidades, calidad, medidas, intereses, cargos, términos, plazos, fechas, modalidades, reservaciones y demás condiciones de la prestación del servicio conforme a las cuales se hubiera ofrecido, obligado o convenido con el usuario o suscriptor y bajo ninguna circunstancia serán negados estos bienes o servicios a persona alguna.

### Definiciones.

- **Equipo terminal:** Comprende todo equipo de telecomunicaciones que utilizan los usuarios finales y suscriptores para conectarse más allá del punto de conexión terminal de una red pública de telecomunicaciones con el propósito de tener acceso o utilizar uno o más servicios de telecomunicaciones;
- **Paquetes:** Conjunto de servicios públicos de telecomunicaciones ofrecidos por un concesionario o autorizado de forma conjunta o combinada por una tarifa única;
- **Penalidades:** Sanción establecida en el contrato de adhesión para el caso de terminación anticipada o incumplimiento de cualquier cláusula contractual por cualquiera de las partes;
- **Planes:** Servicios públicos de telecomunicaciones ofrecidos por un concesionario o autorizado de forma individual por una tarifa única;
- **Servicios adicionales:** Servicios públicos de telecomunicaciones que el concesionario o autorizado podrá ofertar y prestar al usuario final de manera añadida al servicio(s) originalmente contratado(s);
- **Suscriptor (es):** Persona física o moral que celebra un contrato de adhesión con un concesionario o autorizado, por virtud del cual le son provistos servicios públicos de telecomunicaciones.

En este acto, se presenta la información para cada tema en particular que corresponda:

### Contratación de Servicios.

Para la contratación de los Servicios, 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, las cuales se encuentran relacionadas para su fácil ubicación en la presente página Web.
- 2) A través de una llamada telefónica a la Línea de Atención a Clientes, cuyo número telefónico se encuentra a su disposición en liga de en la presente página Web.
- 3) Mediante el envío de un mensaje a través de nuestro asistente virtual y/o correo electrónico a la dirección previamente determinada y establecida dentro de en la presente página Web, a fin de que uno de nuestros ejecutivos se ponga en contacto por la vía respectiva.

- 4) Por ventas a Cambaceo en la que el Suscriptor en cualquier tiempo podrá ser visitado directamente en su domicilio por alguno de nuestros ejecutivos de ventas, identificándose previamente con credencial expedida y vigente.

Cabe señalar, que las direcciones (ubicación) y horarios de atención en Sucursales 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 presente página Web.

#### **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 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 requiera hacer el pago de su Servicio con cargo recurrente a su TDC (mensual/anual).

#### **Procedimiento de Validación.**

Una vez que el Suscriptor 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) Durante el proceso de contratación, se validará la factibilidad de Cobertura y disponibilidad de los Servicios en la dirección y/o zona donde el Suscriptor desea le sean Instalados y prestados los Servicios.

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

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

En caso que el Suscriptor tenga adeudos existentes, 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 (lugar donde el Suscriptor desea se le Instale y preste el Servicio), deberá acreditar a satisfacción que se trata de otro Suscriptor, razón por la que no tiene relación contractual o nexo 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 con cualquiera de los requisitos a que se refieren los párrafos anteriores, no se realizará la contratación de los Servicios solicitados, haciéndolo del conocimiento al Suscriptor.

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

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

Una vez que cumplidos a la entera satisfacción los requisitos establecidos en el Procedimiento de Validación a que se refieren los incisos a), b) y c) terminará dicho procedimiento y se procederá a la contratación del Servicio respectivo mediante la suscripción o firma por parte del Suscriptor del contrato correspondiente.

El Procedimiento de Validación no podrá exceder de 10 (diez) días hábiles contados a partir de la fecha de recepción de la solicitud de contratación y/o entrega de la documentación respectiva por parte del Suscriptor.

#### **Contrato de Prestación de Servicios.**

El CPS es el documento proporcionado únicamente al Suscriptor, 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.

En cualquier momento y previa autorización de la Autoridad Competente, se podrá 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 que se obliga a pagar 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 ofrecen 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 en el Libro de Tarifas 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 y/o en la presente Página Web.

Bajo el principio de libertad tarifaria y previa autorización de la Autoridad Competente, se podrá 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 cuente con su CPS correspondiente, de común acuerdo se fijará un día y horario para que personal técnico 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 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.

- a) Dentro de la visita de instalación respectiva, el personal técnico levantará una Orden de Trabajo, en la que se describirán las actividades a realizar por parte del personal técnico.
- 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, dicho personal cerrará la visita de Instalación y la respectiva Orden de Trabajo, no sin antes que el Suscriptor 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 establecida en el CPS.

#### **Servicios Adicionales.**

En cualquier tiempo el Suscriptor podrá solicitar la contratación de Servicios adicionales a los originalmente contratados.

Asimismo, el Suscriptor se obliga a pagar la Tarifa de Servicios respectiva y autorizada, registrada y vigente en el Registro de Telecomunicaciones para el Servicio de que se trate.

Este procedimiento, no podrá exceder de 5 (cinco) días hábiles contados a partir de la fecha de solicitud de contratación de Servicios Adicionales por parte del Suscriptor.

#### **Modificación de Servicios.**

En cualquier tiempo el Suscriptor podrá solicitar la modificación contratación de los Servicios originalmente contratados, y siempre y cuando el CPS correspondiente no establezca cláusula en contrario o restricción alguna en ese sentido.

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

Este procedimiento, no podrá exceder de 5 (cinco) días hábiles contados a partir de la fecha de solicitud de modificación de Servicios por parte del Suscriptor.

#### **Cancelación y/o Terminación de Servicios.**

En cualquier tiempo el Suscriptor podrá solicitar cancelación y/o terminación de los Servicios originalmente contratados, y siempre y cuando el CPS correspondiente no establezca cláusula en contrario o restricción alguna en ese sentido.

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

Este procedimiento, no podrá exceder de 5 (cinco) días hábiles contados a partir de la fecha de solicitud de modificación de Servicios por parte del Suscriptor.

#### **Facturación y Cobranza de los Servicios.**

Se enviará vía correo electrónico mensualmente al Suscriptor la Factura de los Servicios 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 señale en el CPS una TDC para realizar el cargo recurrente y/o automático de la Factura respectiva, el Suscriptor acepta y autoriza 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 se omita reflejar algún cargo o adeudo del Suscriptor 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 cubra el cargo o adeudo correspondiente. Dicha omisión no constituirá renuncia expresa o tácita a su acción de cobro, ni se interpretará como un derecho del Suscriptor a no cubrir dicho cargo o adeudo.

Asimismo, para cualquier situación relacionada con la Facturación y Pago de los Servicios, se pone a disposición del Suscriptor 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.

### **Cambio de Domicilio.**

En cualquier tiempo el Suscriptor podrá solicitar el cambio de domicilio, y siempre y cuando el CPS correspondiente no establezca cláusula en contrario o restricción alguna en ese sentido.

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

Este procedimiento no podrá exceder de 5 (cinco) días hábiles contados a partir de la fecha de la solicitud de cambio de domicilio por parte del Suscriptor.

### **Interrupción y Bonificación de los Servicios.**

La suspensión o interrupción de los Servicios o detrimento de los mismos no será responsable 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.

Sin perjuicio de lo anterior, 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 causas imputables a la red, para lo cual, en su caso, realizará a favor del Suscriptor las bonificaciones correspondientes que de tiempo en tiempo considere procedan.

Prevía notificación con 48 (cuarenta y ocho) horas de anticipación al Suscriptor, se 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 o al equipo terminal 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 conviene en facilitar el acceso a sus instalaciones bajo su supervisión. Se procurará programar dichas actividades, en horas que no resulten inconvenientes para la generalidad del Suscriptor.

Cuando sea el caso, 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 respectivo 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, sin perjuicio de que cuando las causas que dieron origen al impedimento de que se trate desaparezcan, se iniciará las labores de instalación, reparación, mantenimiento y/o restauración que correspondan.

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

### **Reconexión de Servicio.**

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

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

- a) Una vez que el Suscriptor realice el pago correspondiente, inmediatamente podrá solicitar en una Sucursal de Atención o a través de una llamada telefónica a la Línea de Atención a Clientes la reconexión respectiva.
- b) 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 podrá reportarla inmediatamente a través de una llamada telefónica a la Línea de Atención a Clientes, o si lo prefiere directamente en una Sucursal de Atención.

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

### **Atención a Suscriptores y/o Clientes.**

Tanto la Línea de Atención a Clientes como las Sucursales de Atención a Clientes, 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 presente página Web.

Tanto en la Línea y Sucursales de Atención a Clientes o en la Página Web, 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 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 Bonificaciones
  - 5- Información general de Servicios
  - 6- Levantamiento de quejas
  - 7- Pago con TDC, efectivo, cheque, urlpayment, transferencia electrónica
  - 8- Solicitud de Reconexiones
  - 9- Contratación y/o Terminación de Servicios
  - 10- Modificación y/o Servicios Adicionales
  - 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 a fin de resolver el asunto de que se trate.

