

CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES PPS CONEXIÓN

ÍNDICE DE CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES.

1. OBJETIVO.

2. DEFINICIONES.

3. PORTAFOLIO DE SERVICIOS DE PPS CONEXIÓN.

3.1. Servicio de Acceso a Internet.

4. CALIDAD DE LOS SERVICIOS.

4.1 Servicio de acceso a Internet y/o servicios de búsqueda en la red.

5. PROCESO DE CONTRATACIÓN.

6. CONTRATO PPS CONEXIÓN.

7. POLÍTICAS DE PRECIOS Y TARIFAS.

8. FACTURACIÓN.

9. ATENCIÓN DE FALLAS.

10. CAMBIO DE DOMICILIO.

**11. SUSPENSIÓN, TERMINACIÓN Y RECISIÓN DE LOS
SERVICIOS**

11.1 Terminación del Servicio por parte del Suscriptor.

11.2 Suspensión del Servicio por parte de PPS CONEXIÓN

11.3 Terminación del Servicio por parte de PPS CONEXIÓN

**11.4 Rescisión del Contrato de Servicios con el Suscriptor por parte de
PPS CONEXIÓN.**

11.5 Reanudación del Servicio.

**12. CESIÓN DE DERECHOS DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE
SERVICIOS.**

13. RESPONSABILIDADES DE PPS CONEXIÓN. 14.-

ATENCIÓN A CLIENTES.

1.- OBJETIVO.

El presente documento tiene como objetivo presentar las políticas y procedimientos aplicados para la prestación de servicios de PPS CONEXIÓN. Este Código de Prácticas Comerciales, estará a disposición de los clientes de PPS CONEXIÓN, con el objeto de servir como manual de procedimientos para sus Clientes y Empleados, respecto a cualquier disputa o queja relacionada con la provisión de los Servicios que tiene concesionados.

2.- DEFINICIONES.

Para efecto del presente Código los siguientes términos tendrán el significado que se menciona a continuación.

- **PROVEEDOR:** El concesionario denominado PPS CONEXIÓN
- **Código de Prácticas Comerciales:** El documento que contiene la descripción de los servicios que presta PPS CONEXIÓN, así como las políticas y procedimientos de comercialización de los mismos.
- **Concesión:** Este término se usará haciendo referencia indistintamente a cualquiera de los títulos de concesión otorgados por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes y/o el Instituto Federal de Telecomunicaciones, a favor de PPS CONEXIÓN, para instalar, operar y explotar redes públicas de telecomunicaciones, a fin de prestar los servicios de acceso a Internet.
- **Contrato:** Es el contrato de Servicios de Telecomunicaciones que PPS CONEXIÓN, firmará con el suscriptor para la prestación de los Servicios.
- **Suscriptor:** Cualquier persona física o moral que ha celebrado un Contrato con PPS CONEXIÓN.
- **Servicio:** Los servicios de telecomunicaciones que PPS CONEXIÓN, tiene concesionados y que prestará para el suscriptor en las áreas de cobertura consignadas en la Concesión.
- **Equipo de acceso:** Son todos los equipos, aparatos y accesorios, incluidos módems, ruteadores, cableado, y todo aquello que sea proporcionado, suministrado y/o instalado por PPS CONEXIÓN o por algún tercero con el que tenga acuerdo, en el domicilio del Suscriptor para la recepción del Servicio de acceso a Internet.
- **Disposiciones aplicables:** Se entiende por disposiciones aplicables, los Títulos de Concesión otorgados a PPS CONEXIÓN, para la prestación de los servicios de acceso a Internet, el registro de tarifas, el Código de Prácticas Comerciales de PPS CONEXIÓN, la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, las Reglas del Servicio Local y las demás disposiciones que las cumplimenten, modifiquen o sustituyan.

3.- PORTAFOLIO DE SERVICIOS DE PPS CONEXIÓN.

El Proveedor informará al Suscriptor acerca de los Servicios que puede brindar en la población en que resida, acorde con las Concesiones otorgadas por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT) y/o el Instituto Federal de Telecomunicaciones, y con base en la infraestructura instalada en cada una de las localidades concesionadas. Bajo esta precisión que actualmente brinda, en términos generales, el siguiente portafolio de Servicios:

3.1 Servicio acceso a Internet.

Descripción: Es el servicio de acceso a Internet a través de la infraestructura del Proveedor, que ofrece diferentes velocidades de navegación de descarga que este distribuye al Suscriptor, de manera continua, a cambio de una contraprestación.

4.- CALIDAD DE LOS SERVICIOS.

4.1 Servicio de acceso a Internet.

a) El Proveedor tiene instrumentados los mecanismos de atención necesarios para llevar a cabo las reparaciones de las fallas del Servicio dentro de un máximo de 72 (setenta y dos) horas hábiles siguientes al reporte de estas.

5.- PROCESO DE CONTRATACIÓN.

Se requiere el pago de un cargo de instalación al momento de la contratación; dicho cargo se reflejará en el historial del sistema de control interno en la cuenta del Suscriptor. El Servicio que proporcionará el Proveedor podrá ser solicitado por los Clientes en cualquiera de las siguientes formas:

- Venta de cambaceo. El personal del Proveedor acude al domicilio del cliente a ofrecer el Servicio, que se obliga a prestar al Suscriptor mediante la firma de un contrato.
- Presentación en las oficinas comerciales del Proveedor. El cliente acude a las oficinas del Proveedor a suscribir el contrato para el suministro de los Servicios.

En cualquier momento antes de la contratación, el Proveedor podrá realizar estudios del historial crediticio del Suscriptor, a efecto de proporcionarle el Servicio.

La contratación de los Servicios puede incluir la solicitud de servicios adicionales. La prestación de servicios adicionales causará la aplicación de las tarifas o los cargos respectivos, dependiendo del Servicio solicitado.

Una vez suscrito el Contrato de Prestación de Servicios y realizado el pago por la suscripción al Servicio, el Proveedor realizará la instalación del mismo en el domicilio del Suscriptor en un plazo máximo de tres días hábiles.

6.- CONTRATO PPS CONEXIÓN.

CONTRATO. Es el instrumento que contiene la información legal, técnica, económica y general para la prestación de los Servicios ofrecidos por el Proveedor.

Los contratos que celebre el Proveedor con sus Suscriptores estarán siempre previamente registrados ante la Procuraduría Federal del Consumidor y el Instituto Federal de Telecomunicaciones, por lo que en ningún momento serán sujeto de negociación entre el Suscriptor y el Proveedor los términos y condiciones esenciales establecidos en el contrato.

TERMINACIÓN ANTICIPADA.

En caso de cancelación anticipada al vencimiento de un Contrato de Servicio, el Proveedor actuará conforme a los términos y condiciones asentadas en dicho contrato.

DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS.

El servicio del Proveedor contratado por el Suscriptor estará disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. El Proveedor supervisará la prestación del servicio las 24 horas del día, por lo que, en caso de interrupción, el Suscriptor deberá llamar al número telefónico del "Centro de Atención a Clientes", a fin de que se levante un reporte telefónico y se reanude la prestación del Servicio, de conformidad con lo establecido en el contrato de servicio y documentación asociada.

Todos los Servicios del Proveedor están sujetos a la disponibilidad de instalaciones y a la capacidad de transmisión, así como a las aprobaciones de las Autoridades Legales y Regulatoras correspondientes. Asimismo, estarán sujetos al área de cobertura que el propio título de concesión del Proveedor indique.

7.- POLÍTICAS DE PRECIOS Y TARIFAS PPS CONEXIÓN.

REGISTRO DE TARIFAS.

Es el documento que contiene los montos registrados ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones para la prestación de los Servicios de Telecomunicaciones del Proveedor.

PRECIOS ESPECIALES.

Eventualmente, el Proveedor podrá ofrecer precios promocionales a los suscriptores en los mismos términos y condiciones a todos los suscriptores del Proveedor en la cobertura aplicable y constituirán la base para las promociones y descuentos que realice el Proveedor.

CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES PPS CONEXIÓN.

El Proveedor estará facultado para cambiar los precios y cargos de cualquiera de sus Servicios, siempre de acuerdo con las normas vigentes relativas al registro de las tarifas por parte del Instituto Federal de Telecomunicaciones. En caso de que el Proveedor modifique sus Tarifas

por los Servicios de telecomunicaciones que provee, lo hará del conocimiento de sus clientes con las formalidades que dispongan las disposiciones legales aplicables.

CARGOS ADICIONALES

Todos los cargos adicionales en que se incurra para la prestación de un Servicio solicitado por el Suscriptor estarán establecidos en términos del registro tarifario correspondiente.

CARGO POR RECONEXION

Si el Suscriptor no cubre la factura correspondiente a los Servicios de telecomunicaciones prestados por el Proveedor en el momento de su vencimiento, el Proveedor tendrá derecho a efectuar un cargo por reconexión del servicio de acuerdo con lo establecido en el Contrato de Prestación de Servicios y el registro tarifario correspondiente.

FECHA DE PAGO

El Suscriptor deberá pagar al Proveedor, por adelantado, los cargos por el Servicio de acceso a Internet dentro de los primeros 6 (seis) días de cada mes, a menos que el Proveedor informe previamente al Suscriptor fechas de corte distintas a las aquí indicadas.

MODALIDADES DE PAGO

Los pagos por el servicio serán realizados por el Suscriptor en el lugar o forma establecida en el Contrato.

En caso de proceder alguna bonificación a favor del Suscriptor, esta se aplicará en el pago siguiente de su servicio. Toda bonificación se efectuará contra los conceptos de servicios prestados.

DERECHO DE COBRO

Si, por cualquier motivo, el Proveedor dejara de cobrar en su momento cualquier cantidad por concepto de bienes o Servicios prestados, el Proveedor no renuncia a su derecho de cobrarlos en los términos legales.

8.- FACTURACIÓN.

FACTURA: Es el documento en el que se desglosan los cargos por tipo de Servicio y que representa el monto del pago liquidado por el Suscriptor al Proveedor, derivado de la prestación del Servicio. Reunirá todos los requisitos fiscales vigentes y será entregada al Suscriptor si este así lo solicita.

El Proveedor facturará los Servicios de manera mensual, a no ser que se especifique lo contrario en el Contrato. Los cargos que realice el Proveedor serán por tipo de Servicios, tiempo facturado

y monto, y se establecerán en moneda nacional. Los impuestos generados por la prestación del Servicio se detallarán por separado.

CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES PPS CONEXIÓN.

En caso de que el Suscriptor no reciba el Estado de Cuenta en la fecha indicada, esto no lo libera de su obligación de pago, por el contrario, el Suscriptor estará obligado a solicitar del Proveedor el monto adeudado, a efecto de realizar el pago pendiente.

9.- ATENCIÓN DE FALLAS.

CENTRO DE ATENCIÓN A CLIENTES.

El Proveedor cuenta con un teléfono y correo electrónico para Atención a Clientes, disponible las 24 horas del día, para el seguimiento de reportes de falla a través del cual se mantendrá informado al cliente del estado que guarda el servicio prestado.

En caso de que exista alguna falla, el Suscriptor deberá reportarla mediante una llamada al número telefónico que aparecerá en la publicidad del Proveedor, para que el reporte sea atendido, asignándole un número de seguimiento. Conforme a este número de seguimiento, el Suscriptor podrá verificar la atención que se le esté dando a la falla que reportó.

El procedimiento será el siguiente:

1. El Suscriptor levantará el reporte ante el Centro de Atención a Clientes del Proveedor, a dicho reporte será asignado un número de seguimiento para su tramitación.
2. El Área de Servicio al Cliente, junto con el responsable técnico, darán seguimiento al reporte presentado.
3. 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 a Suscriptores y en la concesión.
4. El responsable técnico informará al Centro de Servicio al Cliente acerca de la reparación de la falla. Este notificará al suscriptor las razones de la falla y la procedencia o no de su reporte, ratificando que la falla reportada se hubiera corregido.

Los términos aludidos se contarán a partir del momento en que el Proveedor cuente con el reporte respectivo. En caso de Bonificaciones por fallas técnicas de la red del Proveedor, estas se realizarán de acuerdo con las obligaciones establecidas en el Título de Concesión del Proveedor, serán procedentes de acuerdo con lo establecido en el Contrato de Servicios, el presente Código y las obligaciones establecidas en las leyes y el Título de Concesión.

En ningún momento y en ninguna circunstancia, el Proveedor será responsable por las pérdidas resultantes, incluidas pérdidas económicas, durante el período de falla del sistema.

10.- CAMBIO DE DOMICILIO.

En caso de que el Suscriptor requiera cambiar la ubicación del domicilio en donde recibe el Servicio, deberá notificar a el Proveedor, por cualquier medio, incluido el electrónico o directamente en oficinas, con el objeto de que el Proveedor verifique si existen en el nuevo domicilio las facilidades técnicas necesarias para la prestación del Servicio.

En el caso de que existan las facilidades técnicas necesarias para llevar a cabo el cambio de domicilio, el Suscriptor deberá pagar el cargo respectivo por cambio de domicilio conforme a las tarifas y condiciones comerciales vigentes del Servicio. El Proveedor realizará los cambios necesarios para prestar el Servicio en el nuevo domicilio del Suscriptor, en un plazo máximo de 10 (diez) días naturales, contados a partir de la fecha en la que el Proveedor haya comprobado que existían las facilidades técnicas referidas.

El Servicio se continuará prestando bajo la misma modalidad elegida por el Suscriptor, en el entendido de que dicha modalidad solo podrá ser cambiada por razones técnicas del Proveedor que impidan conservar la misma.

11.- SUSPENSIÓN, TERMINACIÓN Y RESCISIÓN DE LOS SERVICIOS.

La terminación de los servicios que, en su caso, hubiera contratado el suscriptor con el Proveedor, podrá hacerse por cualquiera de las siguientes causas:

11.1 Terminación del Servicio por parte del suscriptor.

El suscriptor podrá dar por terminado el Contrato en cualquier momento, siempre y cuando se encuentre al corriente en el pago.

Todos los consumos que se generaron posteriores a la terminación del Contrato y que no fueron cobrados por el Proveedor, deberán ser liquidados a este último por parte del suscriptor.

El Proveedor se reserva el derecho de dar por terminado en forma anticipada el contrato cuando, al momento de efectuar la instalación, por imposibilidad física o razones técnicas de cobertura, no sea factible técnicamente suministrar el servicio. En este caso, el Proveedor no tendrá ningún otro tipo de responsabilidad u obligación más que la de reembolsar al suscriptor cualquier cantidad pagada en forma anticipada para el suministro del Servicio. Si después de haber iniciado con la prestación del Servicio no es factible continuar suministrándolo por causas de fuerza mayor, el Proveedor aplicará los términos y condiciones estipulados en el presente Código.

11.2 Suspensión del Servicio por parte de PPS CONEXIÓN.

El Proveedor podrá suspender la provisión de los Servicios proporcionados al Suscriptor, sin incurrir en ninguna responsabilidad con este, en los siguientes casos:

- a) Por interrupciones o fallas originadas por causas de fuerza mayor o caso fortuito.
- b) Por necesidad de reparaciones mayores en la red del Proveedor, por modificaciones necesarias en la red del Proveedor, o por cualquier otra causa que tenga como efecto daños en la red del Proveedor.
- c) Por falta de pago del Servicio contratado en la fecha límite.

d) En caso de que el Suscriptor realice hechos o actos ilícitos o en contra de las disposiciones aplicables a los Servicios de telecomunicaciones y de los cuales el Proveedor tenga conocimiento.

e) Por el incumplimiento que pudiera ocasionar la rescisión del Contrato de Servicios con el Suscriptor.

f) Por orden expresa de autoridades competentes.

11.3 Terminación del Servicio por parte de PPS CONEXIÓN.

El Proveedor podrá dar por terminado el Contrato de Servicios que hubiera celebrado con el suscriptor, en términos del clausulado de dicho Contrato de Servicios.

11.4 Rescisión del Contrato de Servicios con el Suscriptor por parte de PPS CONEXIÓN.

El Proveedor podrá rescindir el Contrato en términos de sus cláusulas. El hecho de que el Proveedor rescinda el Contrato no liberará al Suscriptor de sus obligaciones contraídas y pendientes de cumplimiento derivadas de dicho Contrato.

11.5 Reanudación del Servicio.

Una vez subsanada por el Suscriptor la causal de suspensión del servicio, el Proveedor lo reanudará dentro de las 24 horas hábiles posteriores a este evento. El Proveedor se reserva el derecho de solicitar el pago por concepto de cargos por reanudación de servicio, en términos del registro tarifario correspondiente.

12.- CESIÓN DE DERECHOS DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS.

a) Personal del Proveedor informará al Suscriptor que es necesario liquidar los adeudos a la fecha, presentar la documentación correspondiente y justificar los motivos del cambio de titular, el nuevo titular presentara y proporcionara copia de identificación oficial del anterior titular y, en caso de que haya equipos rentados, se requiere firmar un pagaré.

b) Se recabará la firma del nuevo titular en la copia de identificación oficial del anterior titular, el cual tendrá el texto jurídico que responsabiliza al nuevo titular de las obligaciones del titular anterior y exime al Proveedor de cualquier responsabilidad sobre el cambio de titular.

13- RESPONSABILIDADES DE PPS CONEXIÓN.

El Proveedor será responsable por fallas o suspensión de los Servicios en términos del Título de Concesión, el Contrato de Prestación de Servicios y/o la legislación vigente.

Sin perjuicio de lo anterior, el Proveedor será responsable de la prestación de los Servicios, así como de todas y cada una de las fallas en los mismos, únicamente hasta el punto de demarcación, que será hasta los equipos entregados para el funcionamiento de los Servicios del Proveedor.

14.- ATENCIÓN A CLIENTES.

El Proveedor tiene números y oficinas de Atención a Clientes en las diferentes coberturas donde opera. Estas pueden ser identificadas en el Sitio Web: <https://www.ppsconexion.com/>