

# CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

## Contenido

I.	OBJETIVO.	3
II.	DEFINICIONES.	3
III.	SERVICIOS.	4
	Paquetes de Servicio:	5
	Cobertura de los Servicios:	5
	Disponibilidad del Servicio.	5
IV.	INTERRUPCIÓN Y BONIFICACIONES DEL SERVICIO.	6
V.	POLÍTICAS DE USO DEL SERVICIO DE INTERNET, CONTENIDOS E INFORMACIÓN.	7
VI.	9VII.	CONTRATACIÓN
	8	
	Documentos para la Contratación.	8
	Instalación.	9
	Procedimiento de Instalación.	9
VIII.	EQUIPOS	10
	Garantías	10
IX.	PUNTOS DE CONTACTO	11
XI.	PROCEDIMIENTO PARA SEGUIMIENTO A QUEJAS	11
XI.	CAMBIO DE DOMICILIO.	12
XII.	RENOVACIONES, MEJORAS O ADICIONES	13
XIII.	SUSPENSIÓN Y CANCELACIÓN DE LOS SERVICIOS	13
	Terminación Anticipada.	13
	Terminación del Servicio por parte del Usuario	13
	Suspensión de los servicios	14
	Reconexión del Servicio	14
XIV.	UBICACIÓN Y HORARIOS DE ATENCIÓN	14

## I. OBJETIVO.

El presente Código de Prácticas Comerciales tiene como finalidad facilitar la comprensión y aplicación de las políticas y prácticas comerciales que se pone a disposición de nuestros clientes y empleados para la definición de los servicios, coberturas, aplicación de políticas tarifarias, contrataciones, interrupción de servicios, cancelaciones, formas de pago y los medios de Atención a Clientes para facturación, pagos, quejas, resolución de disputas y solicitudes de servicio técnico.

## II. 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.

Título de Autorización.	La otorgada por el Instituto Federal de Telecomunicaciones registrada en el Registro Público de concesiones con el folio <b>FET099418AU-518864</b> .
Autorizado	Titular de la Autorización <b>FET099418AU-518864</b> . En lo subsecuente será referido como el <b>PROVEEDOR</b> .
Banda Ancha.	Acceso de alta capacidad que permite ofrecer diversos servicios convergentes a través de infraestructura de red fiable, con independencia de las tecnologías empleadas, cuyos parámetros serán actualizados por el Instituto periódicamente.
<i>Best Effort</i>	Se refiere a una modalidad de entrega de servicios donde debido a los factores externos o propios del operador que pueden afectar las condiciones ideales de operación de una red, los servicios se entregan empleando la totalidad de los recursos disponibles.
Centro de Atención al Usuario.	Es el lugar físico a través del cual el <b>PROVEEDOR</b> realiza habitual o periódicamente actos relacionados con la comercialización del Servicio y/o atención a los Usuarios.
Contrato de Servicios	Es el instrumento que contiene la información legal, técnica, económica y general para la prestación de los Servicios ofrecidos por el Autorizado. Los contratos estarán previamente registrados ante PROFECO e inscritos IFT, por lo que en ningún momento serán negociables los términos y condiciones establecidos en el contrato.
Equipo de Acceso	Conjunto de equipos de telecomunicaciones conformado por una antena, un ruteador y elementos accesorios incluidos mástiles, cable de red, cables de alimentación necesarios para que el Comercializador entregue al Suscriptor el Servicio. Las características técnicas, modelos, marcas y costo de estos elementos se fijan en la Orden de Instalación.

Homologación.	Acto por el cual el Instituto reconoce oficialmente que las especificaciones de un producto, equipo, dispositivo o aparato destinado a telecomunicaciones o radiodifusión, satisface las normas o disposiciones técnicas aplicables;
Imposibilidad técnica.	Se refiere al hecho de que, por razones técnicas, de seguridad y/o de cobertura, los técnicos no pueden completar el proceso de instalación y entrega de los servicios al usuario final.
IFT.	Instituto Federal de Telecomunicaciones.
Internet.	Conjunto descentralizado de redes de telecomunicaciones en todo el mundo, interconectadas entre sí, que proporciona diversos servicios de comunicación y que utiliza protocolos y direccionamiento coordinados internacionalmente para el enrutamiento y procesamiento de los paquetes de datos de cada uno de los servicios. Estos protocolos y direccionamiento garantizan que las redes físicas que en conjunto componen Internet funcionen como una red lógica única.
Orden de Instalación.	Documento que contiene los datos del titular de la cuenta y la dirección del Suscriptor en donde se instalarán el servicio, los productos y Equipos de Acceso.
Página Web	La página del Proveedor, la cual puede consultarse en la liga: <a href="https://www.conexion.mx/">https://www.conexion.mx/</a> .
Paquete de Servicio	Cada una de las diferentes modalidades de prestación de servicios que se ponen a disponibilidad de los usuarios conforme a las características técnicas y operativas del Autorizado y para los cuales se fijarán tarifas diferenciadas conforme a las funcionalidades o capacidades ofrecidas en cada uno.
PROFECO.	La Procuraduría Federal del Consumidor.
Servicio	Servicio de provisión de <b>acceso a internet fijo</b> , que se preste de conformidad con las tarifas vigentes, condiciones de aplicación y velocidades registradas ante el IFT.
Usuario	Persona física o moral que suscribe el Contrato de Suscriptor y a quien se le prestarán los servicios objeto de la Concesión.
Tarifas	Emolumento periódico registrado ante el IFT, que el suscriptor deberá pagar bajo alguno de los esquemas de pago establecidas por el Autorizado. El importe incluye lo establecido en las tarifas registradas ante el IFT.
Telecomunicaciones	Toda emisión, transmisión o recepción de signos, señales, datos, escritos, imágenes, voz, sonidos o información de cualquier naturaleza que se efectúa a través de hilos, radioelectricidad, medios ópticos, físicos u otros sistemas electromagnéticos, sin incluir la radiodifusión.

### III. SERVICIOS.

El **PROVEEDOR** es un autorizado que presta a sus usuarios el Servicio, conforme a distintos y con diversos anchos de banda de subida y bajada máximos, establecidos bajo las siguientes modalidades:

Mercados	Esquemas de pago
Residencial	Mensualidades Fijas por Adelantado (el servicio se va a pagar de manera previa a utilizarlo, dicho esquema va a operar bajo los términos y condiciones del pospago, exceptuando el momento de pago del Servicio).
Empresarial	Mensualidades Fijas por Adelantado (el servicio se va a pagar de manera previa a utilizarlo, dicho esquema va a operar bajo los términos y condiciones del pospago, exceptuando el momento de pago del Servicio).

#### Paquetes del Servicio:

Los paquetes del Servicio y las correspondientes tarifas aplicables se publicarán en nuestra Página Web: <https://www.conexion.mx/index.php> y, adicionalmente, podrán ser consultadas en el Visor de Tarifas del IFT, en la liga: [https://tarifas.ift.org.mx/ift\\_visor/](https://tarifas.ift.org.mx/ift_visor/)

#### Cobertura del Servicio:

El **PROVEEDOR** sólo podrá prestar el Servicio en las poblaciones en las que cuente con capacidad y tenga registradas ante el IFT, cumpliendo con la legislación aplicable y en los términos que se establecen en el Contrato de Servicios.

#### Disponibilidad del Servicio.

Muchos factores afectan la velocidad de transmisión; fenómenos naturales, eventos políticos o sociales entre otros; por lo tanto, las condiciones de operación ideal pueden verse mermadas, provocando una saturación momentánea que derivará en una percepción de alentamiento del Servicio por parte del Usuario.

El **PROVEEDOR** supervisará la prestación de los servicios las 24 horas del día. En caso de interrupción, el Usuario deberá contactar al Centro de Atención al Usuario, para levantar un reporte telefónico y se proceda al restablecimiento del Servicio.

El Servicio del **PROVEEDOR**, está sujeto a la disponibilidad de instalaciones y a la capacidad de transmisión. Por lo anterior es importante considerar que el Servicio, en su caso, estará sujeto al área de cobertura establecida en el Título de Autorización y que de tiempo en tiempo se registre ante el IFT.

La conexión inalámbrica a través del equipo WiFi permite que se desplacen los dispositivos evitando que estén en un lugar fijo. La conectividad puede variar dependiendo de la distancia a la que el Usuario se encuentre del ruteador, además de las interferencias por teléfonos y otras señales de WiFi cercanas.

Al utilizar la modalidad WiFi se recomienda evitar la interferencia de cristal, yeso, madera, asbesto, etc.

El **PROVEEDOR**, no se hará responsable de:

- (i) La confiabilidad de las transmisiones, tiempos de acceso, restricciones de acceso a una red o servidor específico a través de Internet.
- (ii) Las interrupciones de acceso al Servicio derivado de fallas de los dispositivos, en el software o router y que sean, imputables al Usuario.
- (iii) La pérdida de datos o cualquier operación hecha por el Usuario por medio del Servicio.
- (iv) Incompatibilidad de los sistemas operativos, aplicaciones o protocolos de transmisión propios de los equipos terminales de los Usuarios Finales.

La prestación del Servicio en cualquiera de las modalidades ofrecidas queda sujeta, en todo momento, a la condición *BEST EFFORT*; en la que el Usuario recibirá el mejor Servicio posible en el momento de su demanda de navegación

#### IV. INTERRUPCIÓN Y BONIFICACIONES DEL SERVICIO.

El **PROVEEDOR** no será responsable por fallas o suspensión del Servicio por causas de fuerza mayor, caso fortuito o por causas ajenas no imputables a este, incluyendo fallas de transmisión, mantenimiento a la red pública de telecomunicaciones del autorizado, así como la suspensión o

interrupción de comunicaciones por terceros u otras redes a través de las cuales puedan cursarse el Servicio.

Sin perjuicio de lo anterior, en caso de que el **PROVEEDOR**, no preste los servicios en la forma y términos convenidos o implícitos en la publicidad, o no lo preste o proporcione por causas imputables al ella, ésta deberá compensar al Usuario, la parte proporcional del precio de los servicios, planes o paquetes de telecomunicaciones que se dejó de prestar, y como bonificación, al menos el veinte por ciento del monto del periodo de afectación en la prestación de los servicios de telecomunicaciones. Las bonificaciones a que se hace referencia en el presente párrafo se aplicarán en la factura posterior a la del periodo en el que se presentó la falla.

El **PROVEEDOR** debe establecer en el Contrato de Servicios los mecanismos que utiliza para realizar la compensación y/o bonificación a que se refiere el párrafo anterior. El **PROVEEDOR** no será responsable de las fallas del Servicio, si el Usuario instala equipos de su propiedad no compatibles con la red o el Servicio, o bien, por modificaciones realizadas por el Usuario a la red instalada por el personal del **PROVEEDOR**.

El Usuario se compromete a mantener en buen estado y en condiciones aceptables los equipos instalados, por lo que cualquier modificación o alteración a los mismos que represente un riesgo para el otorgamiento del Servicio, será cobrado al Usuario tal y como marca el Contrato de Servicios.

El **PROVEEDOR**, tendrá el derecho de interrumpir el Servicio por el tiempo estrictamente necesario, cuando se requiera realizar alguna reparación o mantenimiento a la red, o al equipo proporcionado por el **PROVEEDOR** para la prestación del Servicio.

Cuando el Usuario haga uso de equipos de su propiedad y que su mal funcionamiento implique para este, la imposibilidad de acceder al servicio, el **PROVEEDOR** no será responsable de esa interrupción y no procederá reembolso o bonificación alguna.

El Usuario conviene en facilitar a el **PROVEEDOR** el acceso a sus instalaciones bajo su supervisión. El **PROVEEDOR** procurará programar dichas actividades, en horas que no resulten inconvenientes para la generalidad de los Usuarios.

El **PROVEEDOR** se reserva el derecho de iniciar y/u objetar el inicio de labores de instalación, reparación, mantenimiento y/o restauración mencionados, si el personal técnico del **PROVEEDOR**, determina que existe algún riesgo que pueda dañar la integridad física tanto del personal como del equipo, debido a la inseguridad de acceso o inseguridad en las mismas instalaciones, por lo que dicha situación la hará del conocimiento del Usuario, sin perjuicio de que cuando las causas

que dieron origen al impedimento de que se trate desaparezcan, el **PROVEEDOR** iniciará las labores de instalación, reparación, mantenimiento y/o restauración que correspondan.

El **PROVEEDOR** podrá suspender el Servicio sin responsabilidad a su cargo y sin necesidad de dar aviso, cuando el Usuario presente cualquier adeudo a favor del **PROVEEDOR** derivado de la prestación del Servicio, de conformidad con lo establecido en el Contrato de Servicios correspondiente.

Sin perjuicio de lo anterior, si el Usuario no realiza el pago en los días correspondientes, entrará al proceso de cobranza, en el cual se notificará telefónicamente y vía correo electrónico (en caso de contar con él) durante los siguientes 2 (dos) días naturales, posteriores a la fecha en la cual debió hacer el pago, sobre el adeudo pendiente.

En caso de no recibirse el pago correspondiente se procederá como lo establece el párrafo anterior.

## V. POLÍTICAS DE USO DEL SERVICIO, CONTENIDOS E INFORMACIÓN.

Es responsabilidad del Usuario aplicar las medidas requeridas para cuidar y salvaguardar la información, datos y/o software de su propiedad o, en su caso, evitar una contaminación por virus o ataques de usuarios de Internet.

La información que circula por Internet puede estar sometida a un reglamento de uso o estar protegida por leyes de derechos de autor y propiedad Intelectual, por lo que el Usuario será el único responsable del uso de la información que consulte, transmita o reciba a través del Servicio.

En este sentido el **PROVEEDOR**:

- a. No se hace responsable de las medidas legales, técnicas o comerciales que terceros apliquen para proteger la integridad de su información, sistemas, aplicaciones, usuarios, entre otros.
- b. No se hace responsable de la calidad de la información o contenidos, integridad de las aplicaciones o servicios que se obtengan a través del Servicio.
- c. No será responsable de cualquier daño y/o perjuicio causado al Usuario por el uso que éste le dé al Servicio

## VI. POLÍTICAS DE PRECIO Y TARIFAS

Las tarifas, registradas ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones, que aplicará al Servicio que ofrecerá el **PROVEEDOR** contiene las cantidades que los usuarios pagarán por virtud de los servicios proporcionados a estos. Esta información podrá ser consultado en nuestra Página Web: <https://www.conexion.mx/index.php> y, de igual manera, el Usuario podrá consultar la información al respecto en el Visor de Tarifas del IFT, en la liga: [https://tarifas.ift.org.mx/ift\\_visor/](https://tarifas.ift.org.mx/ift_visor/).

**Tarifas Promocionales y Descuentos.** Eventualmente, el **PROVEEDOR** ofrecerá precios promocionales por temporada a los Usuarios los cuales estarán debidamente registrados ante el IFT, los servicios bajo estas promociones se ofrecerán en los mismos términos y condiciones que a los Usuarios de los paquetes regulares del Servicio.

**Modificación de tarifas.** el **PROVEEDOR** está posibilitado para ajustar los precios y cargos de cualquiera de sus servicios, conforme a las normas vigentes relativas al registro de las tarifas por parte del IFT.

**Cargos Adicionales.** Todos los cargos adicionales en que se incurra para la prestación del Servicio solicitado por el Usuario, estarán establecidos en términos del registro tarifario correspondiente.

## VII. CONTRATACIÓN

*Los Interesados en adquirir el Servicio, podrán hacerlo a través de los siguientes medios:*

- *Directamente en el Centro de Atención de los Usuarios.*
- *Vía telefónica a los números: 2876881484 y 2878831988*
- *A través de la Página Web, en el apartado de Contacto.*

El **PROVEEDOR** prestará el Servicio al Usuario, según los términos y condiciones pactados en el Contrato de Servicios.

El Servicio se regirá por el clausulado del Contrato de Servicios, Anexos y/u Orden de Instalación que se efectúe, además de la legislación aplicable. En cada Contrato de Servicios se establecerá el nombre del paquete contratado, la forma de pago y la contraprestación correspondiente.

La contratación del Servicio puede incluir la solicitud de servicios adicionales, cambios o cancelación de Servicio que se estén prestando u órdenes de cambios administrativos a una cuenta del Usuario.

- 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 Servicios y realizado el pago por la suscripción al Servicio, el **PROVEEDOR** realizará la instalación del mismo en el domicilio del Usuario en un plazo máximo de 10 (diez) días hábiles.

#### Documentos para la Contratación.

El **PROVEEDOR** solicitará los siguientes documentos para la contratación.

##### Para personas físicas:

- (i) Credencial de elector vigente o pasaporte vigente.
- (ii) Comprobante de domicilio.
- (iii) En caso de pago domiciliado: Tarjeta de crédito.
- (iv) La contratación se podrá llevar a cabo a través de un representante del titular, siempre y cuando se presente una carta poder original, indicando la voluntad del interesado en ser representado para realizar el trámite correspondiente

##### Para personas morales:

- (i) Acta constitutiva de la empresa.
- (ii) Identificación del representante legal y poder para actos de administración.
- (iii) Comprobante de domicilio de la empresa.
- (iv) Copia del comprobante de domicilio de instalación (en caso de ser diferente al de contratación)
- (v) Cédula de identificación fiscal.
- (vi) En caso de pago domiciliado: Tarjeta de crédito.
- (vii) Se deberá acreditar ser representante o apoderado legal del interesado mediante copia de la Escritura Constitutiva y/o del poder otorgado ante fedatario público, debidamente registrados. Adicionalmente a lo anterior, deberá presentarse identificación oficial del representante legal.

#### Instalación del Servicio.

Como parte del procedimiento de Instalación del Servicio, personal técnico del **PROVEEDOR** acudirá al domicilio determinado el día y dentro del horario preestablecido (previa confirmación vía telefónica por parte del personal técnico) en un plazo máximo de 10 días a partir de la fecha en que se firma el Contrato de Servicios, para lo cual y antes de iniciar la visita de instalación respectiva, dicho personal se presentará debidamente uniformado y se identificará con credencial vigente expedida por el **PROVEEDOR**.

Una vez que el Usuario cuente con la Orden de Instalación correspondiente, el personal del **PROVEEDOR** y el Usuario, de común acuerdo fijarán la fecha y el horario para que personal técnico proceda a la Instalación del Servicio en el domicilio indicado en la orden. Dicho día y horario acordado se confirmará vía correo electrónico o bien, vía telefónica. En la Orden de Instalación, se especificarán entre otros conceptos:

- (i) Número de Contrato
- (ii) Servicios Contratados
- (iii) Domicilio de Instalación
- (iv) Equipos instalados
- (v) Tarifa de Servicios, y
- (vi) Fecha y hora de Contratación.

Cualquier cambio o modificación del horario, el Usuario será notificado por los mismos medios

#### Procedimiento de Instalación.

- a. Dentro de la visita de instalación respectiva, el personal técnico del **PROVEEDOR** realizará los trabajos descritos en la orden de Instalación correspondiente, en la que se describirán las actividades a realizar por parte del personal técnico.
- b. Una vez concluidas las actividades del personal técnico se cerrará la visita de instalación, no sin antes que el Usuario firme de conformidad la aceptación y entrega del Servicio instalado y la cláusula de devolución de equipos instalados en el domicilio del Usuario al finalizar el servicio.
- c. En caso de que el Suscriptor desee contratar algún servicio adicional, deberá comunicarse al Centro de Atención al Usuario, visitar la Página Web o acudir personalmente al Centro de Atención para solicitarlo. Una vez acordados los servicios adicionales en su contrato, el Usuario deberá firmar de conformidad la Orden de Instalación de estos nuevos servicios.

#### VIII. EQUIPOS

Cuando se realiza la Instalación del Servicio, el personal del **PROVEEDOR** coloca en el domicilio del Usuario el Equipo de Acceso del Servicio. Cuando éste sea proporcionado por el **PROVEEDOR** se señalará la modalidad bajo la cual el Usuario recibe dicho sistema, las características técnicas y de operación, especificaciones, marcas y modelos de los diferentes elementos que lo integran. El **PROVEEDOR**, proveerá, sin costo para el Usuario, los trabajos que sean necesarios para el cambio, reemplazo, calibración o sustitución del Equipo de Acceso o alguno de sus componentes cuando existan fallas inherentes a los mismo.

Cuando las fallas o mal funcionamiento de alguno de los elementos del Equipo de Acceso sean imputables a los Usuarios se aplicarán las tarifas de sustitución correspondientes en el Libro Tarifario, o de ser el caso se le indicará el costo de la reparación correspondiente. Durante ese tiempo el **PROVEEDOR** podrá arrendar al Usuario y de manera temporal aquel elemento que haya sido necesario reparar.

De igual manera, el **PROVEEDOR** informará por escrito si los elementos del Equipo de Acceso que se le proporcione al Usuario se encuentran bloqueados para que sólo puedan ser utilizado en su red y cómo éstos pueden ser desbloqueado, sin costo adicional al consumidor, para utilizarse en otras redes **una vez que el Usuario adquiera la propiedad** de este Equipo de Acceso, si esto está contemplado en el Paquete de Servicios contratados.

En caso de que el **PROVEEDOR** entregue un equipo terminal de telecomunicaciones para la prestación del Servicio, este informará por escrito al Usuario, si el equipo se ofrece con garantía, así como, los términos y condiciones de la misma. En caso de no otorgar garantía, debe de informarlo por escrito al consumidor, así como las consecuencias e implicaciones por no otorgarla.

Si el consumidor es propietario de algún dispositivo funcionalmente similar a alguno de los que integran el Equipo de Acceso y desea utilizarlo para recibir el Servicio, el **PROVEEDOR** informará si éste cuenta con las características mínimas necesarias para recibir la prestación del Servicio, así como las posibles consecuencias que se puedan presentar al utilizar el equipo.

Para el supuesto del párrafo anterior, no se hará deducciones o descuentos en las tarifas aplicables que se encuentran registradas ante el IFT.

En caso de que el equipo propiedad del Usuario no cuente con las características mínimas de funcionamiento se informará por escrito tal situación y se le ofrecerán alternativas de adquisición del equipo que sea compatible.

En el caso de que el **PROVEEDOR** venda al Usuario el Equipo de Acceso o alguno de sus componentes, este deberá proveer de un periodo de garantía igual al del plazo de contratación y contará con las refacciones necesarias para realizar las reparaciones correspondientes cuando estos fallen dentro de dicho periodo de garantía, o en su defecto, para el reemplazo del dispositivo cuando sea poco factible su reparación o a cuando al realizarla no se garantice que regresará a su nivel original de funcionamiento.

El **PROVEEDOR**, no tendrá obligación a cambiar, reparar o sustituir un equipo que haya vendido al Usuario cuando las fallas sean imputables e inherentes a negligencia por parte de los Usuarios.

## Garantías

Cuando el **PROVEEDOR**, entregue al Usuario equipo bajo la modalidad de comodato, este será devuelto por el Usuario cuando este decida cancelar los servicios.

## IX. PUNTOS DE CONTACTO

Con el objeto de facilitar a nuestros usuarios los medios de contacto suficientes para la atención remota o personalizada, se ponen a su disposición los siguientes medios y establecimientos de contacto.

Acción	Teléfono	Dirección de contacto	Horarios
<i>Información general del servicio, precios, plazos y Centro de Atención</i>		<i>Blvd. Manuel Ávila Camacho No. 750, Col. Santa Fe, Tuxtepec, Oaxaca, C.P. 68310.</i>	Lunes a viernes de 9:00 am a 5:00 pm y Sábados de 9:00 am a 2:00 pm
<i>Reportes sobre el Servicio e instalación</i>	287 688 14 84	<a href="mailto:sromero@conexxion.mx">sromero@conexxion.mx</a>	Lunes a viernes de 9:00 am a 5:00 pm y Sábados de 9:00 am a 2:00 pm
<i>Seguimiento a Pagos y Cobros</i>	287 688 14 84	<a href="mailto:sromero@conexxion.mx">sromero@conexxion.mx</a>	Lunes a viernes de 9:00 am a 5:00 pm y Sábados de 9:00 am a 2:00 pm
<i>Centro de Atención al Usuario</i>	287 688 14 84	<i>Blvd. Manuel Ávila Camacho No. 750, Col. Santa Fe, Tuxtepec, Oaxaca, C.P. 68310.</i>	Lunes a viernes de 9:00 am a 5:00 pm y Sábados de 9:00 am a 2:00 pm

## X. PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN DE CONSULTA, DUDAS, ACLARACIONES Y QUEJAS.

El Usuario podrá presentar sus quejas por fallas y/o deficiencias en el Servicio y/o en el Equipo, así como consultas, dudas, aclaraciones, quejas y sugerencias, de manera gratuita, por cualquiera de los siguientes medios de contacto:

- Al Centro de Atención al Usuario, a través de los números 2876881484 y 2878831988, en un horario de 06:00 a 23:00 horas, de lunes a domingo.
- Enviando un correo electrónico a las direcciones: [info@conexxion.mx](mailto:info@conexxion.mx) y [sromero@conexxion.mx](mailto:sromero@conexxion.mx), disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año.
- El envío de mensajes por medio de la Página Web, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.

El procedimiento será el siguiente:

1. El Suscriptor levantará el reporte ante el Centro de Atención al Usuario, 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.
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.

El **PROVEEDOR** dará atención a cualquier falla, reporte, queja, aclaración o sugerencia, que requiera visitar el domicilio del Usuario, de acuerdo con lo establecido en este código y en el Contrato de Servicios. Al levantar el reporte, se le asignará y dará a conocer al Usuario un folio para la atención y seguimiento a su requerimiento. Las quejas serán turnadas al área correspondiente para la aclaración, conciliación o reparaciones necesarias, de conformidad con los mecanismos y plazos aprobados por las Autoridades.

El Usuario puede elegir libremente entre los sistemas de atención con los que cuenta el **PROVEEDOR** para poder presentar su queja, reportar anomalías del Servicio, formular consultas relacionadas con el Servicio, así como la cancelación de estos, o cualquier trámite relacionado con estos.

El **PROVEEDOR** cuenta con un sistema de atención al Usuario que le permite el control y seguimiento de los trámites y reclamaciones presentadas por los Usuarios por cualquiera de los canales de atención antes mencionados.

#### CAMBIO DE DOMICILIO.

En caso de que el Usuario requiera cambiar la ubicación del domicilio en donde recibe el Servicio, deberá notificar al Centro de Atención al Usuario, con el objeto de que se verifique si en el nuevo domicilio existen las facilidades técnicas y de cobertura necesarias para la prestación del Servicio.

La notificación antes señalada deberá efectuarse con al menos 30 (treinta) días naturales de anticipación a la fecha en que pretenda cambiar dicho domicilio. En el caso de que existan las facilidades técnicas suficientes para llevar a cabo el cambio de domicilio de entrega del Servicio, el Usuario 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 Usuario, en un plazo máximo de 10 (diez) días naturales, contados a partir de la fecha en la que se haya comprobado que existían las facilidades técnicas referidas.

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

## XI. RENOVACIONES, MEJORAS O ADICIONES

El Usuario podrá en todo momento solicitar al **PROVEEDOR**, mejoras o cambio de Paquete de Servicio siempre y cuando este se encuentre al corriente en los pagos y exista la disponibilidad de red suficiente para el incremento de la capacidad o funcionalidades.

Para el caso de paquetes de servicios basados en un plazo de tiempo determinado, el Usuario podrá solicitar, a través de los mecanismos de contacto señalados anteriormente en este documento. Para que sea procedente dicha solicitud el Usuario deberá estar al corriente en sus pagos hacia el **PROVEEDOR**.

En todo caso el Autorizado entregará al Usuario un comprobante de la modificación, ya sea por escrito o vía electrónica al correo que haya indicado el Usuario al momento de firmar el Contrato de Servicios.

## XII. SUSPENSIÓN Y CANCELACIÓN DEL SERVICIO.

### Terminación Anticipada.

En caso de cancelación anticipada al vencimiento del Contrato de Servicios y de contar con un plazo forzoso, el **PROVEEDOR** actuará conforme a los términos y condiciones asentadas en dicho contrato.

### Terminación del Servicio por parte del Usuario

El Usuario podrá dar por terminado el Contrato de Servicios en cualquier momento, si este no se sujetó a una vigencia forzosa, siempre y cuando se encuentre al corriente en el pago y comparezca al Centro de Atención al Usuario del **PROVEEDOR** a entregar el equipo de acceso. Todos los consumos que se generaron posteriores a la terminación del Contrato de Servicios y que no fueron cobrados por el **PROVEEDOR**, deberán ser liquidados a este último por parte del Usuario.

El **PROVEEDOR** se reserva el derecho de dar por terminado en forma anticipada el Contrato de Servicios cuando, al momento de efectuar la instalación, por imposibilidad física o razones técnicas de cobertura, no sea factible técnicamente suministrar el servicio.

En ese último caso, el **PROVEEDOR** no tendrá ningún otro tipo de responsabilidad u obligación más que la de reembolsar al Usuario 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.

En el caso de que el Usuario diera por terminado el Servicio, el **PROVEEDOR** tendrá derecho a recuperar de este los elementos del Sistema que se instalaron en el domicilio del Suscriptor. En el supuesto de que el Usuario se desistiera de cualquier orden de servicio, antes de que el **PROVEEDOR** hubiera incurrido en algún gasto de instalación, entonces el **PROVEEDOR** no aplicará ningún cargo por cancelación.

#### Suspensión del Servicios

En el supuesto de que el **PROVEEDOR** detecte que el Usuario esté haciendo un uso inadecuado o distinto al que tiene autorizado conforme al Servicio contratado, el **PROVEEDOR** se reserva el derecho de terminar, limitar, suspender o cambiar al Usuario de plan o paquete en términos del Contrato de Servicios según corresponda, siempre y cuando sea técnicamente factible. No obstante, lo anterior, el Usuario no se liberará de pagar cualquier cargo, adeudo y/o daños y perjuicios aplicables, que ocasionen al **PROVEEDOR** por la comisión de dichos actos.

#### Reconexión del Servicio

En el supuesto de suspensión del Servicio por falta de pago de cualquier adeudo a cargo del Usuario, éste se obliga a pagar en favor del **PROVEEDOR**, la tarifa de reconexión del Servicio vigente. Respecto de la Reconexión de Servicios se llevará a cabo lo siguiente:

- a. Una vez que el Cliente realiza el pago correspondiente y éste se refleje en el sistema contable del **PROVEEDOR**, el Usuario podrá solicitar directamente en el Centro de Atención al Usuario o a través de una llamada telefónica al número correspondiente, la reconexión respectiva.
- b. El **PROVEEDOR** realizará la reconexión del Servicio suspendido, en un plazo no mayor a los 3 días hábiles siguientes.

### XV. UBICACIÓN Y HORARIOS DE ATENCIÓN

#### HORARIO DE ATENCIÓN EN SUCURSAL

Domicilio: *Bvd. Manuel Ávila Camacho No. 750, Col. Santa Fe, Tuxtepec, Oaxaca, C.P. 68310.*

Horario: Lunes a Viernes de 9:00 a 17:00 hrs.

Teléfonos: 2876881484 y 2878831988

#### HORARIO DE ATENCIÓN A FALLAS:

- En Centro(s) de Atención al Usuario, con el siguiente horario: Lunes a Viernes de 9:00 am a 17:00 pm y Sábados de 9:00 a 14: 00 horas
- Números telefónicos: 2876881484 y 2878831988, en un horario de 06:00 a 23:00 horas, de lunes a domingos.
- Dirección de correos electrónicos: info@conexxion.mx y sromero@conexxion.mx disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.
- Envío de mensajes por medio de la Página Web, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.