



CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

**PARA ESTABLECER, OPERAR Y EXPLOTAR UNA COMERCIALIZADORA
DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES
(conectividad a internet)**

Autorización número IFT/223/UCS/AUT-COM-002/2018

Folio Registro Público de Concesiones número: FET096614AU-516969

2019

www.redscomm.com.mx



CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.	3
DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS QUE SE COMERCIALIZAN.	3
Internet.	3
Beneficios.	3
Requerimientos.	3
FORMAS Y TIEMPOS DE MEDICIÓN, TASACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA DE LOS SERVICIOS.	4
Facturación.	4
Ciclos de Facturación.	4
Fecha límite de pago.	4
Aclaraciones, Ajustes y Correcciones.	4
Dónde y Cómo Pagar.	5
Información Importante sobre Pagos.	5
Cobranza.	5
TELÉFONO, CORREO Y CENTRO DE ATENCIÓN A CLIENTES.	6
Cómo contratar nuestros productos y servicios.	6
Requerimientos para la instalación.	7
Requisitos.	7
Reubicación del Equipo.	7



Cambio de Razón Social.	8
Contratación del Servicio para los Clientes Residenciales.	8
Contratación de Servicio para Clientes Empresariales.	9
PLAZOS MÁXIMOS DE LOS PROCEDIMIENTOS Y SOLUCIÓN DE ACLARACIONES, QUEJAS, REPARACIONES Y DE REALIZACIÓN DE LAS BONIFICACIONES CORRESPONDIENTES	9
Servicio de atención telefónica.	10
Servicio a través del portal de Reds Comm.	10
POLÍTICA DE CANCELACIÓN DEL SERVICIO.	11
Cancelación del Contrato de Servicios de Telecomunicaciones antes de la instalación del Equipo.	11
Cancelación del Contrato de Servicios de Telecomunicaciones después de la instalación del Equipo.	11



INTRODUCCIÓN.

El presente Código de Prácticas Comerciales tiene como propósito regular las relaciones de la empresa Reds Comm con sus Clientes, y estará a disposición del público para su consulta en el sitio www.redscomm.com.mx, siendo un instrumento que servirá de guía respecto a cualquier aclaración de servicios o queja relacionada con la provisión de servicios de internet.

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS QUE SE COMERCIALIZAN.

Internet.

El servicio de Internet Dedicado ofrece a los miembros de la red LAN/WAN de la empresa cliente acceso continuo a Internet, por una mensualidad fija Independientemente del tiempo de conexión y número de usuarios.

Beneficios.

- Conexión rápida, directa y de alta disponibilidad a Internet.
- Acceso ilimitado en el número de horas y usuarios.
- Trámite y administración del enlace dedicado.
- Trámite y administración del dominio en el web.
- Administración del DNS.
- Soporte técnico telefónico gratuito.
- Monitoreo del servicio de Internet Dedicado.

Requerimientos.

- El Cliente deberá haber firmado el Contrato correspondiente.
- Contar con todos los documentos solicitados por Reds Comm.
- Estar dentro de la zona de cobertura.



FORMAS Y TIEMPOS DE MEDICIÓN, TASACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA DE LOS SERVICIOS.

Todas las tarifas aplicables se registran previamente ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

Facturación.

La factura enviada por Reds Comm contendrá la descripción del paquete contratado, así como la fecha límite de pago y día de suspensión del servicio.

Reds Comm se compromete con el Cliente a enviarle mensualmente la factura a más tardar el día 5 de cada mes.

Ciclos de Facturación.

Reds Comm asignará un ciclo de facturación de acuerdo con la fecha más cercana al día de la activación del servicio, en el cual se incluirán todos los cargos recurrentes y no recurrentes relacionados con los servicios contratados.

Fecha límite de pago.

La fecha límite de pago de su factura será los días 10 de cada mes asignado por Reds Comm, en caso de caer en domingo o día festivo oficial, se cambiará la fecha límite de pago para el día hábil siguiente.

Aclaraciones, Ajustes y Correcciones.

El Cliente puede solicitar a Reds Comm por teléfono, la aclaración de los cargos que aparecen en su factura. Reds Comm se compromete a realizar dicha Investigación en el menor tiempo posible. Mientras tanto, tomaremos en cuenta la comodidad y conveniencia del Cliente en lo que respecta a facturación y pago.

En caso de que la reclamación sea procedente, Reds Comm realizará el reembolso a través de un crédito en la siguiente Factura o de un cheque expedido a favor del cliente. si la reclamación es improcedente, el cliente deberá pagar a reds comm la cantidad mencionada sin ninguna limitante.



Dónde y Cómo Pagar.

El cliente tendrá la facilidad de escoger nuestras opciones a su disposición.

1. En efectivo o tarjeta en la sucursal correspondiente:

Reds Comm
Calle Opalo #1736
Fraccionamiento Bonanza, C.P. 32472
Ciudad Juárez, Chihuahua
Tel 01(656)619-7030

2. Depósito bancario o transferencia electrónica a la cuenta que se le proporciona desde la primera factura.

Banco HSBC
cuenta: 4036696243
CLABE: 021164040366962437

Información Importante sobre Pagos.

El pago mensual se deberá cubrir antes de la fecha límite de pago indicada en la factura, dependiendo del lugar y forma en que se realice dicho pago Reds Comm no aplicará descuentos por pagos realizados antes de la fecha límite de pago.

Por la seguridad de nuestro personal, ninguno de nuestros técnicos puede recibir pagos de ninguna clase.

Cobranza.

En el caso de que Reds Comm no reciba por parte del Cliente el pago total de su adeudo a la fecha límite de pago, se contactara para informar de su adeudo pendiente.

Sabemos que hay diferentes razones por las cuales esto puede haber surgido, por lo cual es necesario tener pleno conocimiento de la causa que originó dicho atraso en sus pagos, evitando así la suspensión del servicio y acciones de cobranza posteriores. Si no se logra establecer contacto con el Cliente, se llevará a cabo la suspensión del servicio.



COMPROMISOS Y NORMAS DE CALIDAD.

Es el cuidado y mantenimiento que les damos a nuestros equipos para que operen en condiciones óptimas para su buen funcionamiento. Para mantener un buen funcionamiento de los equipos se llevan a cabo las siguientes acciones: Monitoreo de señal de los enlaces inalámbricos, revisión de la instalación del cableado de datos de la antena al equipo, se verifica la correcta configuración de enlaces inalámbricos, se realizan pruebas de conexión para evaluar la calidad del servicio, entre otros aspectos.

TELÉFONO, CORREO Y CENTRO DE ATENCIÓN A CLIENTES.

Cómo contratar nuestros productos y servicios.

Reds Comm
Calle Opalo #1736
Fraccionamiento Bonanza, C.P. 32472
Ciudad Juárez, Chihuahua
Teléfono: (656)619-7030
Correo: ventas@redscmm.com.mx

El interesado en contratar alguno de los productos de Reds Comm deberá llamar a nuestro Departamento de Ventas, donde nuestros Ejecutivos de Venta le pedirán al Cliente ciertos datos necesarios para la contratación de los productos.

La solicitud de servicios deberá ser realizada solamente por el interesado.

El Cliente deberá cubrir la mensualidad y cuota de Instalación y contratación por adelantado.

El Cliente deberá entregar toda la documentación y comprobantes solicitados.

Reds Comm empezará a brindar sus Servicios una vez que el Cliente haya firmado el Contrato respectivo y haya pagado la mensualidad y cuota de Instalación. En caso de tener algún adeudo pendiente se le solicitará al Cliente, resolverlo con el departamento de Cobranza para poder brindar el servicio solicitado.

Reds Comm entregará una copia de dicho contrato, donde quedan establecidos los acuerdos, derechos y obligaciones de ambas partes, así mismo entregará un documento por nombre Caratula internet en este se especificará el valor de cada uno de los equipos de

www.redscmm.com.mx



acceso, necesarios para la instalación, detalles del enlace y forma de pago necesarios para brindar el servicio.

Requerimientos para la instalación.

Una vez que el Cliente haya adquirido alguno de nuestros productos o servicios que requieran instalación, nuestros representantes asignan una fecha y hora del día a su conveniencia dentro de la disponibilidad de Reds Comm, para llevar a cabo dicha instalación.

Nuestros técnicos harán todo lo que esté en sus manos para brindar el servicio de instalación, pero para lograr esto, en ese momento se deberemos asegurar que el domicilio específico cuenta con cobertura, es decir que la señal puede llegar apropiadamente al lugar. Si desafortunadamente no es así, será imposible proseguir con la instalación.

Es necesario que el responsable asignado por el Cliente esté presente durante la instalación. En caso de no tener acceso al domicilio o al negocio del cliente o no se encuentre presente el responsable asignado, no se podrá proseguir con la Instalación.

Se dejará un aviso sobre la visita, misma que se realizará en otro momento.

Requisitos.

1. Se realizará un estudio de factibilidad para asegurar que el cliente cuente con cobertura.
2. Pago por adelantado de la contratación del servicio.
3. • Previa firma del contrato y copia de la documentación requerida.
4. • Autorización por parte del Cliente de todas las operaciones en el interior y exterior de su locación.
5. El personal de Reds Comm tendrá acceso al domicilio o al Negocio del Cliente en presencia del representante autorizado del Cliente para realizar cualquier instalación, inspección, revisión y mantenimiento.

Reubicación del Equipo.

Cuidando la seguridad del Cliente y la integridad de mismo, el Cliente no deberá revisar, remover, reubicar o cambiar de lugar el equipo o parte del mismo.



El personal de Reds Comm está debidamente capacitado para atenderlo en aspectos de mantenimiento, reparación, retiro o cambios que se desee del equipo.

En caso de que el cliente desee hacer cualquier modificación de la ubicación de la instalación que tiene en su domicilio por parte de Reds Comm, deberá llamar a Soporte técnico, y nuestro personal se encargará de atenderlo.

El siguiente procedimiento aplicará:

1. Estar al corriente en el pago de su Factura.
2. Identificarse como el responsable del servicio.
3. Solicitar el cambio a Soporte técnico.
4. El técnico en turno acordará con el Cliente una fecha conveniente que le permita a nuestro personal la visita a su domicilio a realizar el cambio que desea.
5. El cargo correspondiente se verá reflejado posteriormente en su factura.

Reds Comm se reserva el derecho de recomendar el lugar más apropiado para la nueva ubicación del equipo de acceso.

Por lo anterior, Reds Comm es el propietario del equipo instalado en el Local del Cliente y lo utiliza para prestar sus Servicios.

Cambio de Razón Social.

En caso de que el Cliente cambie su Razón Social, deberá seguir el siguiente proceso para actualizar los sistemas y la base de datos de Reds Comm:

1. Estar al corriente en el pago de su Factura.
2. Entregar una copia de la Escritura Pública en donde se formalizó el cambio de la Razón Social del Cliente, así como una copia de su nuevo registro federal de contribuyentes.
3. Reds Comm hará los cambios pertinentes en sus sistemas y bases de datos.

Venta y Entrega del Servicio.

Contratación del Servicio para los Clientes Residenciales.

1. Copia de la identificación del representante legal (IFE o Pasaporte).
2. Copia del RFC de la persona.



3. Copia de un comprobante de domicilio de la persona. (Energía, Teléfono, Agua).

Contratación de Servicio para Clientes Empresariales.

1. Copia del acta constitutiva de la empresa.
2. Copia del poder del representante legal (En caso de que no esté incluido en el acta constitutiva).
3. Copia de la identificación del representante legal (IFE o Pasaporte).
4. Copia del RFC de la empresa.
5. Copia de un comprobante de domicilio de la empresa. (Energía, Teléfono, Agua).
6. Copia de un comprobante de domicilio en donde se instalará en caso de ser diferente al fiscal.
7. Método de pago y últimos 4 dígitos de la cuenta.

PLAZOS MÁXIMOS DE LOS PROCEDIMIENTOS Y SOLUCIÓN DE ACLARACIONES, QUEJAS, REPARACIONES Y DE REALIZACIÓN DE LAS BONIFICACIONES CORRESPONDIENTES

El Cliente puede tener acceso telefónico a nuestro Departamento de Atención a Clientes, donde será atendido por nuestros Ejecutivos de Servicio al teléfono 01800 674 1049.

Si por alguna circunstancia el Cliente no es dirigido al área adecuada para atenderlo, el ejecutivo de Servicio se mantendrá en la línea telefónica con él hasta la asignación al área correspondiente que lo atenderá. A través de nuestro Centro de atención a clientes brindaremos una atención eficiente a sus requerimientos relacionados con los siguientes servicios:

1. Información de nuestros Productos y Servicios.
2. Solicitud y Venta de servicios y/o Productos adicionales.
3. Solicitud de cambio o modificaciones a Productos y Servicios ya contratados.
4. Solicitud de cambio de dirección de servicio (el Cliente se cambia de domicilio).
5. Solicitud de algún cambio o modificación en las instalaciones de los equipos.
6. Preguntas relacionadas a su facturación mensual.
7. Solicitar algún método de pago.
8. Aclaraciones sobre Facturación.
9. Información sobre ventas y promociones.
10. Cuidado a la satisfacción de nuestros Clientes.



Servicio de atención telefónica.

En caso de que se presente una falla atribuible a Reds Comm, el Cliente puede contactar nuestro departamento de soporte técnico las 24 horas los 365 días del año, al teléfono 01800 674 1049.

Reds Comm brindará atención inmediata a los inconvenientes que se pudieran presentar en relación con el servicio brindado, tales como:

- Baja velocidad de internet.
- Sin acceso a internet.

En el caso de que la naturaleza de la falla no sea atribuible a Reds Comm, se brindará al Cliente apoyo técnico, representando un cargo adicional reflejado en la próxima factura mensual.

Servicio a través del portal de Reds Comm.

METODO 1:

1. Ingreso al portal de Reds Comm www.redscomm.com.mx
2. Dar click al link de soporte.
3. Redireccionamiento al portal del cliente (mikrowisp).
4. login en portal del cliente con sus credenciales previamente otorgadas por personal de Reds Comm.
5. Dar click en la ficha soporte técnico de la barra lateral izquierda.
6. Dar click en el botón azul "abrir ticket".
7. Llenar el formato con las indicaciones del mismo; así como enviar capturas de los test de velocidad (procedimiento previamente explicado en manual aparte).
8. En un plazo no mayor a dos horas un técnico se comunicará con el cliente para el diagnóstico y probable resolución del problema vía telefónica (si el problema se resolvió se cierra el ticket de lo contrario pasa al siguiente punto).
9. En caso de no poder resolver el problema vía telefónica, el técnico le asignará un numero de reporte que el cliente debe de conservar el tiempo que dure la falla hasta su resolución definitiva.
10. En un plazo no mayor a 48 horas, recibirá la llamada de un técnico nivel dos para fijar fecha y hora para una posible visita en sitio para diagnóstico, clasificación y/o resolución del incidente (se cierra el ticket en caso de resolución, de lo contrario significa que la falla se clasifica como grave y se escala a nivel 3)



11. Transcurridas 72 horas de haber iniciado el ticket y con la clasificación de la falla como grave el tiempo de resolución puede variar, el cliente podrá recibir varias llamadas por parte de los técnicos nivel tres y/o visitas por parte del personal técnico nivel 2 hasta resolver el incidente o de lo contrario cancelar definitivamente el servicio.
12. Si el problema persiste hasta por 72 horas, le serán bonificados los días sin servicio y descontados a la próxima factura del servicio siguiente. Si el problema persiste por más 96 horas se le bonificara con un mes de servicio sin costo.

MÉTODO 2:

1. El cliente marca directamente al teléfono de atención a 01800 674 1049 en donde seguirá las indicaciones del personal de apoyo y se le asignará un numero de ticket.
2. Con la llamada en curso el personal de apoyo seguirá los puntos del 1 al 7 del método 1, en caso de resolver el problema se cierra el ticket.
3. En caso de no poder resolver el incidente se procede a seguir lo puntos del 7 al 12 del método 1.

Servicio a través de correo electrónico.

- 1.- El cliente enviará un correo electrónico a soporte@redscmm.com.mx con el objeto de que se le asigne un numero de ticket.
- 2.- El personal de apoyo seguirá los puntos del 1 al 7 del método 1, en caso de resolver el problema se cierra el ticket.
- 3.- En caso de no poder resolver el incidente se procede a seguir lo puntos del 7 al 12 del método 1.

POLÍTICA DE CANCELACIÓN DEL SERVICIO.

Cancelación del Contrato de Servicios de Telecomunicaciones antes de la instalación del Equipo.

Para cancelar una orden de servicio que el Cliente haya efectuado, se seguirá el siguiente procedimiento:

Realizar una llamada a las líneas de atención Reds Comm 01800 674 1049.



1. El Ejecutivo de Servicio que lo atienda, solicitará la identificación como el titular del contrato.
2. El Ejecutivo de Servicio procederá a cancelar la orden de instalación del servicio.
3. Tanto Reds Comm como el Cliente pueden cancelar la orden de Servicio hasta el mismo día en que la orden de servicio se habrá programado.

Cancelación del Contrato de Servicios de Telecomunicaciones después de la instalación del Equipo.

Para cancelar algún servicio del que el Cliente esté disfrutando, se seguirá el siguiente procedimiento:

Llame a nuestras líneas de atención Reds Comm 01800 674 1049.

1. El Ejecutivo de Servicio que lo atienda, le pedirá que identifique a que empresa y puesto que pertenece.
2. Deberá enviar una carta de baja con un mes de anticipación a cancelacion@redscmm.com.mx firmada por el Representante Legal, dicha carta debe contener:
 - Motivo de Cancelación
 - Nombre y /o Razón social
 - Nombre, correo electrónico y teléfono de la persona de contacto para el adecuado seguimiento.
3. El Ejecutivo de Servicio procederá a levantar la documentación correspondiente.
4. Se verificará que el cliente no tenga ningún adeudo, en caso de tenerlo deberá cubrirlo, para proceder con la cancelación.
5. Una vez se haya verificado que no haya ningún adeudo el Ejecutivo de Servicio procederá a cancelar el servicio correspondiente, para lo cual acordará con el Cliente la fecha para la suspensión del servicio, así mismo deberán establecer la fecha para efectuar el retiro del Equipo de Acceso y cualquier otro accesorio o dispositivo propiedad de Reds CommProyecto que se encuentre en la dirección de servicio del Cliente.
6. La fecha de desinstalación deberá acordarse dentro de los 10 días hábiles posteriores a la suspensión del servicio.
7. Al retiro de los equipos el técnico verificará que no estén dañados y que funcionen correctamente.
8. Reds Comm efectuará la cancelación del Contrato y baja del servicio.