



NetSpeak

Business on cloud

CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

I. INTRODUCCIÓN.

- a) Objeto del presente Código de Prácticas Comerciales.
- b) Concesión otorgada a PTT IP B2B, S.A. de C.V. (PTT).
- c) Descripción del Servicio Móvil de Radiocomunicación Especializada de Flotillas (SMREF).
- d) Equipo requerido.
- e) Cobertura del servicio.
- f) Tipos de servicios prestados.

II.- CONDICIONES COMERCIALES.

- a) Contrato de prestación de servicios.
- b) Facturación y forma de pago.
- c) Vigencia del contrato de prestación de servicios.
- d) Otorgamiento de garantías.
- e) Causas de terminación del contrato de prestación de servicios.
- f) Suspensión del servicio.
- g) Equipo terminal propiedad del usuario.
- h) Reparaciones al equipo e instalaciones.
- i) Aviso de Privacidad.
- j) Seguro contra robo del equipo.
- k) Carta de Derechos Mínimos de Los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones
- l) Procedimiento para la atención a usuarios de los servicios

III.- TARIFAS APLICABLES AL SERVICIO.

IV.- MEDIACION

I.- INTRODUCCIÓN.

a).- Objeto del presente Código de Prácticas Comerciales.

El objeto del presente Código de Prácticas Comerciales es hacer del conocimiento de los usuarios la forma y condiciones en que serán prestados los servicios, las prácticas comerciales para la contratación de los servicios, así como el procedimiento de presentación de quejas y la atención a los usuarios. Por lo anterior, el presente Código de Prácticas Comerciales, aprobado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones, estará a disposición de los usuarios en las oficinas comerciales y en la página web de PTT.

b).- Concesión otorgada a PTT IP B2B, S.A. de C.V. (PTT)

PTT es una Empresa 100% Mexicana Legalmente Establecida, que cuenta con un título de concesión para usar, aprovechar y explotar bandas de frecuencias del espectro radioeléctrico para uso comercial otorgado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones (en lo sucesivo "IFT"), mismo que le permite prestar comercialmente el Servicio Móvil de Radiocomunicación Especializada de Flotillas, conocido técnicamente como sistema "Trunking" o "Troncalizadas" en las localidades autorizadas que conforman su Cobertura.

c).- Equipo requerido

El equipo requerido para la prestación del servicio Trunking es el siguiente:

- **Equipo transmisor/receptor central** integrado por un receptor de señales, un transmisor de alta potencia y una o más antenas de transmisión y recepción.
- **Equipo de radiocomunicación de los usuarios.** PTT activará este equipo, ya sea que el mismo hubiese sido adquirido directamente con PTT, o bien, siempre y cuando cumpla con los requisitos de homologación expedidos por el IFT (o la autoridad competente) y demuestre la propiedad mediante factura

que exprese su introducción legal en el país.

Definiciones de equipo terminal:

- **Equipo terminal fijo o base:** Es aquel radio que se instala en una oficina o cualquier otro establecimiento, utilizado con propósitos de control de una flotilla.
- **Equipo terminal móvil:** Es aquel que se instala en vehículos como son automóviles, camiones, motocicletas, tractores, etc.
- **Equipo terminal portátil o de mano:** Es aquel radio que se puede trasladar, portar y operar en mano.

e).- Cobertura del servicio.

La cobertura del servicio es el área geográfica autorizada por la autoridad reguladora a PTT, quien garantiza la eficiente transmisión, recepción de señales y mensajes al usuario de conformidad con el área contratada, misma que podrá ser consultada en la página web del proveedor <http://www.netspeak.mx/>.

f).- Tipos de comunicación.

- **De flotilla:** Es aquella transmisión que está dirigida a todos los equipos terminales integrantes de la flotilla del usuario.
- **De sub-flotilla:** Es la llamada dirigida solamente a una parte de los equipos terminales integrantes de la flotilla del usuario.
- **Individual:** Es aquella emitida por un equipo terminal y dirigida a otro equipo terminal.

g).- Tipos de servicios prestados.

En términos de los servicios autorizados en su Título de Concesión, PTT presta adicionalmente los siguientes servicios:

- **RADIOCOMUNICACIÓN CON DIVERSAS TECNOLOGÍAS DE PUNTA.**

CONDICIONES COMERCIALES.

a).- Contrato de prestación de servicios.

Con la finalidad de que el usuario esté en posibilidad de recibir los servicios, es necesaria la celebración de un contrato de adhesión en el que se plasma el acuerdo de voluntades atendiendo a las necesidades de servicio del cliente, mismo que se encuentra registrado ante el IFT y autorizado por parte de la Procuraduría Federal del Consumidor.

b).- Facturación y forma de pago.

PTT facturará al usuario en forma desglosada todos y cada uno de los servicios contratados, detallando la cantidad de radios.

El usuario pagará a PTT en el domicilio o banco que se le indique, el importe de las facturas por los Servicios Contratados que le presente PTT con los cargos de acuerdo a los términos descritos en el contrato de prestación de servicios, dentro de los diez primeros días naturales de cada mes.

En el caso de que el usuario incumpla el pago dentro de los 10 días naturales del mes, implicará la suspensión inmediata de los servicios contratados, sin perjuicio de que PTT reclame el importe del adeudo y las responsabilidades en que por este concepto haya incurrido el usuario. Una vez cubierto el adeudo a satisfacción de PTT, dentro de las 48 hrs posteriores a la fecha de suspensión, los servicios podrán ser reanudados a solicitud del usuario mediante el pago de la tarifa registrada por reconexión vigente en esa fecha.

Todas las bonificaciones por fallas en el servicio se realizarán dentro de los 2 (Periodos) siguientes en que se haya presentado la incidencia.

c).- Vigencia del contrato de prestación de servicios.

El plazo de vigencia del contrato de prestación de servicios será acordado entre el usuario y PTT. Los derechos que ampara el contrato de prestación de servicios únicamente podrán ser cedidos por el usuario previa autorización de PTT.

d).- Otorgamiento de garantías.

A efecto de garantizar el pago puntual de todas y cada una de las cantidades que se adeuden a PTT conforme al contrato de prestación de servicios, el usuario podrá otorgar en favor de PTT cualquiera de las siguientes garantías:

- Títulos de crédito.
- Fianza (renovable cada año).
- Prenda excepto moneda de curso legal.
- Aval
- Depósito en efectivo.

Las garantías en cuestión podrán hacerse efectivas en caso de que el usuario no pague puntualmente cualquiera de los cargos a que se encuentre obligado conforme al contrato de prestación de servicios y cualesquiera intereses moratorios generados. Estas garantías se entenderán otorgadas, cuando las mismas se hagan constar en documento expedido en los términos de la ley.

e).- Causas de terminación del contrato de prestación de servicios.

Son causas de terminación del contrato de prestación de servicios las siguientes:

La falta de pago por parte del usuario, en los términos de la cláusula cuarta del contrato de prestación de servicios.

- Incumplimiento de PTT de los ordenamientos, disposiciones, condiciones y términos en la prestación de los servicios, estipulada en la cláusula primera del contrato de prestación de servicios.
- Incumplimiento de las normas de operación de PTT, mismas que son del conocimiento del usuario en el momento de suscribirse el contrato de prestación de servicios.
- La cesión de los derechos que ampara el contrato de prestación de servicios sin consentimiento de PTT.

f).- Suspensión del servicio.

En el caso de que se llegarán a suspender los servicios durante un período de más de 72 horas consecutivas, PTT abonará al usuario una cantidad equivalente a la renta que corresponda proporcionalmente al período de interrupción y en proporción directa al número de aparatos afectados, siempre que la interrupción no se derive de caso fortuito o fuerza mayor.

g).- Equipo terminal propiedad del usuario.

A fin de que PTT esté en condiciones de prestar los servicios al usuario, el usuario deberá contar con el equipo terminal de radiocomunicación necesario. El usuario podrá adquirir el equipo terminal de radiocomunicación mencionado en el párrafo anterior con el distribuidor de su elección, o bien, con PTT. PTT activará el equipo terminal de radiocomunicación propiedad de los usuarios, siempre y cuando, cumpla con los requisitos de homologación expedidos por el IFT y demuestre la propiedad mediante factura que exprese su introducción legal en el país y que sea compatible con los códigos de señalización del sistema de PTT.

h).- Reparaciones al equipo e instalaciones.

Toda vez, que uno de los principales objetivos de PTT es el de prestar los servicios al usuario en forma continua y con los estándares de calidad que ha establecido, PTT cuenta con el personal técnico capacitado, el equipo de respaldo y los mecanismos necesarios para que, en el caso de presentarse una falla en sus equipos y/o instalaciones, la reparación de los mismos se lleve a cabo en el menor tiempo posible y así garantizar al usuario un servicio continuo y de calidad.

En el caso de presentarse una falla de funcionamiento en el equipo propiedad del usuario, PTT recomienda se verifique el periodo de vigencia de la garantía otorgada por el proveedor, así como sus condiciones de reclamación.

Así mismo, PTT está en la mejor disposición de recomendar al usuario las empresas reconocidas en el mercado para tal fin, sin que esto implique una responsabilidad

para PTT en cuanto a la reparación, costos y condiciones del equipo propiedad del usuario.

En aquellos casos en que el equipo hubiere sido adquirido con PTT, éste revisará el equipo y, en caso de que se trate de un error de fabricación del equipo terminal, hará válida la garantía correspondiente, sustituyendo el equipo al usuario.

i).- Aviso de privacidad.

Los servicios que proporciona PTT al usuario son totalmente confidenciales, por lo que en ningún momento dará a conocer sus datos e información a tercero.

El manejo de la información será llevado a cabo de acuerdo a los parámetros establecidos en nuestro aviso de privacidad publicado en nuestra página web <http://www.netspeak.mx/>, en los términos que establece la Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión en materia de “Colaboración con la Justicia” así como la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

j).- Seguro contra robo del equipo propiedad del usuario.

PTT, preocupada por el valor y salvaguardo del equipo propiedad del usuario, incluye dentro de los planes de contratación, un seguro opcional en caso de robo con violencia.

k).- Carta de Derechos Mínimos de Los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones de PTT IP B2B, S.A. DE C.V. (“PTT”) PTT estando a favor de la legalidad en armonía con el Respeto a los Derechos Humanos, pone a disposición de sus clientes la **Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones** publicada en su página web <http://www.netspeak.mx/>

I).- Procedimiento para la atención a usuarios de los servicios prestados.

PTT dentro de su estructura organizacional cuenta con un área de atención a usuarios en cada una de sus oficinas, la cual cuenta con personal calificado para atender los requerimientos de sus usuarios y recibir sus quejas por la prestación del servicio Trunking.

El área de atención a usuarios de PTT es la encargada de orientar al usuario en cuanto a sus dudas de utilización del servicio Trunking y condiciones, recibir las quejas presentadas por los usuarios y resolverlas a través de las áreas correspondientes y así satisfacer las necesidades de los usuarios.

El usuario podrá acudir a cualquiera de las oficinas de PTT y presentar en el área de atención a usuarios sus dudas y quejas o bien enviar un correo electrónico atencionalcliente@netspeak.mx, así como generar un ticket en la página web <http://www.netspeak.mx/> donde de forma inmediata será atendido por personal calificado quien deberá dar una solución en cualquier duda o queja por parte del usuario.

El tiempo de respuesta dependerá de la particularidad de cada problema y su personal realizará sus mayores esfuerzos para que la necesidad del usuario sea resuelta de forma pronta y eficaz.

III.- TARIFAS APLICABLES AL SERVICIO TRUNKING.

Las tarifas aplicables al servicio Trunking proporcionado por PTT, están registradas en el IFT y/o autoridad competente, previo a su entrada en vigor, las mismas que podrán ser consultadas en el portal <http://www.netspeak.mx/>.

Las tarifas podrán modificarse en cualquier momento, previo registro ante el órgano regulador. PTT notificará al usuario la modificación de referencia con cuando menos 15 días naturales de anticipación a su entrada en VIGOR

IV.- MEDIACIÓN

Será competencia de la PROFECO mediar y dirimir cualquier controversia respecto a la interpretación y cumplimiento del contrato de prestación de servicios