



Bestel.

bestel.com.mx

CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES



CONTENIDO

OBJETIVO.....	3
I. DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS.....	3
II. FACTURACIÓN.....	4
III. NIVELES DE CALIDAD.....	6
IV. ATENCIÓN A CLIENTES.....	6
V. ACLARACIONES.....	7
VI. CAMBIO DE PAQUETES O SERVICIOS.....	8
VII. POLÍTICA DE CANCELACIÓN.....	8

OBJETIVO

Este Código de Prácticas Comerciales estará a disposición de los clientes de las empresas del Grupo que se encuentran bajo la marca comercial Bestel, con el objeto de servir como manual de políticas y procedimientos para Clientes y Empleados, respecto de los procedimientos de atención a clientes, relacionados con la provisión de los Servicios concesionados a Bestel.

Dentro del presente documento se hará referencia a Bestel considerando según corresponda a cualquiera de las siguientes empresas que ofrecen sus servicios bajo la marca comercial “Bestel”, las cuales son:

- Operbes, S.A de C.V.
- Mexico Red de Telecomunicaciones, S. de R.L. de C.V.

I. DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS

Actualmente Bestel ofrece el siguiente Portafolio de Servicios, acorde las concesiones otorgadas por el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) y con base en la infraestructura instalada.

1. Servicios de Línea Dedicada.
 - 1.1. Línea Privada Digital.
 - 1.1.1. Servicio Local.
 - 1.1.2. Servicio Nacional.
 - 1.1.3. Servicio Internacional.
2. Servicios de Telefonía Fija.
 - 2.1. Nacional.
 - 2.2. Larga Distancia Automática Internacional.
 - 2.2.1. México – Estados Unidos y Canadá.
 - 2.2.2. México – América Central.
 - 2.2.3. México – América del Sur y Caribe.
 - 2.2.4. México – Israel, Europa, Africa y El Mediterráneo.
 - 2.2.5. México – Resto del Mundo.
3. Servicio 800.
 - 3.1. 800 Doméstico con Terminación Internacional.
 - 3.2. México –Estados Unidos (cruce fronterizo).
 - 3.2.1. México Norte – Estados Unidos.
 - 3.2.2. México Sur – Estados Unidos.

4. Servicio 800 Internacional con Terminación en México
5. Internet.
6. Provisión de Capacidad para radioenlaces (punto a punto y punto multipunto).
7. Servicios Móviles como Operador Móvil Virtual¹.
 - 7.1. Servicio de Transferencia de Datos (acceso a internet)
 - 7.2. Servicio de Voz
 - 7.3. Servicio de Mensajes Cortos (SMS)

II. FACTURACIÓN

FACTURACIÓN

Bestel facturará los Servicios de manera mensual, a no ser que se especifique lo contrario en el Contrato. Los cargos que realice Bestel los realizará por tipo de Servicios, por evento o tiempo facturado, monto y se establecerán en moneda nacional.

En caso de que el Cliente elija que su factura se emita en dólares americanos, y quiere pagar moneda de los Estados Unidos Mexicanos, el tipo de cambio para pagar la factura será el publicado en el Diario Oficial de la Federación en la fecha de pago por el Servicio.

Bestel entregará la factura de acuerdo a lo establecido en el marco regulatorio Fiscal vigente.

Los impuestos generados por la prestación del Servicio se detallarán por separado.

En caso de existir saldos a favor del Cliente, después de analizado el proceso de objeción de las facturas, estos saldos se transferirán a los meses subsecuentes, recibiendo el Cliente para tal efecto un estado de cuenta que detalle la aplicación de dicho saldo.

Las facturas serán pagadas en su totalidad a la fecha límite acordada en el contrato, a menos que Bestel indique lo contrario en la factura. Si la factura no se paga a más tardar en la fecha de vencimiento, éste se considerará vencido por lo que Bestel podrá realizar un cargo por pago extemporáneo en términos de lo establecido en el contrato de prestación de servicios y el registro tarifario correspondiente.

En caso de que el Cliente no reciba la factura en la fecha indicada, no lo libera de su obligación de pago, por el contrario, el Cliente estará obligado a solicitar de Bestel el monto adeudado a efecto de que el mismo pueda realizar el pago pendiente.

¹ Únicamente Operbes, S.A. de C.V.

MEDIACIÓN

Se lleva a cabo con el almacenamiento de los CDR's de las centrales de Bestel, en dónde se eliminan las llamadas de error, para posteriormente aplicar filtros y enriquecer los datos para generar las salidas correspondientes.

TASACIÓN

LIBRO DE TARIFAS

Es el documento que contiene los montos registrados ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) para la prestación de los Servicios de Telecomunicaciones de Bestel.

Bestel podrá cambiar en cualquier tiempo, , los precios y cargos de cualquiera de sus Servicios, previo registro de las nuevas tarifas ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT).

PRECIOS ESPECIALES

Eventualmente Bestel podrá ofrecer precios especiales o promociones a los Clientes. Estos precios especiales, previamente registrados ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) se ofrecerán en los mismos términos y condiciones a todos los Clientes de Bestel que se encuentren en circunstancias iguales. Las tarifas registradas por Bestel constituirán la base para las promociones y descuentos que realice Bestel.

Los precios especiales o promociones estarán sujetos a vigencia en el Registro de Tarifas.

CARGOS ADICIONALES

Todos los cargos adicionales en que se incurran para la prestación de un servicio solicitado por el cliente, le serán repercutidos al mismo previa notificación y aceptación.

COBRANZA

Las cuentas se asignan dependiendo del segmento al que pertenecen:

- Wholesale
- Gobierno.
- iniciativa Privada.

Para realizar la cobranza se cuentan actualmente con varios canales:

- Cuentas concentradoras anteriores (casos gobierno)
- Clientes que no se han migrado
- Cuentas virtuales (cuentas COVO/Webset)

A los Clientes es proporcionada una cuenta Virtual con la cual puede realizar los pagos de las facturas. Mediante el apoyo de la plataforma Webset, se hace la relación de las facturas y pagos realizados a qué factura. Diario a las 10 pm, la plataforma genera una póliza con los pagos realizados en el día y facturas pagadas.

Bestel podrá aplicar el pago a cualquier adeudo que exista por consumos recientes o anteriores. En caso de que se omita reflejar algún adeudo en las facturas en términos del contrato de prestación de servicios, se reflejará en cualquier factura subsecuente, a partir de que el cargo haya sido generado a fin de que el Cliente cubra el adeudo pendiente. Dicha omisión no constituirá renuncia expresa o tácita de Bestel a su acción de cobro, ni se interpretará como un derecho del Cliente a no cubrir dicho adeudo.

III. NIVELES DE CALIDAD

Bestel se obliga a prestar los servicios en forma continua y eficiente, con forme a las características técnicas establecidas en los Títulos de Concesión, así como las disposiciones legales y regulatorias aplicables.

Buscará que los servicios se presenten en las mejores condiciones de precio, diversidad y la calidad en beneficio del Cliente, tomando las medidas necesarias para asegurar la precisión y confiabilidad de los Servicios, bajo los estándares mínimos de Calidad establecidas en los Títulos de Concesión, así como las disposiciones legales y regulatorias aplicables.

IV. ATENCIÓN A CLIENTES

CENTRO DE ATENCIÓN A CLIENTES (NOC o Network Operation Center)

Bestel cuenta con un Centro de Operaciones de Red de Bestel (NOC), disponible de 7x24 horas del día los 365 días del año, 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 Cliente deberá reportarla mediante una llamada al número telefónico a través de los números telefónicos únicos de contacto. Desde la Ciudad de México y Guadalajara debe llamar al (55) 3098-9205. Para el Interior de la República puede llamar gratuitamente al (01 800) 681-0175. Desde E.U. el cliente puede comunicarse sin costo a través del (1 877)777-8897, para que el reporte sea atendido y se asigne un número de seguimiento. Conforme este número de seguimiento el Cliente podrá verificar la atención que se le esté dando a la falla que reportó.

Bestel cuenta con una Mesa de Ayuda Movilidad, la cual provee atención a clientes de Servicios de Movilidad SIM, en el siguiente número: (01 800) 200 5151

El procedimiento será el siguiente:

- Identificador del Servicio.
- Descripción detallada de la falla y/o apoyo requerido.
- Número de teléfono en el cual puede ser localizado ya sea fijo y/o celular.
- Correo electrónico.
- Número de Reporte de Falla interno (si lo maneja).

V. ACLARACIONES

PROCESO

Se requiere levantar un folio de disputa dentro del sistema de Bestel cuando el Cliente tiene alguna inconformidad con su servicio y en su caso se resarcirá esta disputa con una Nota de Crédito. El plazo de atención de aclaraciones, será el establecido en el Contrato de Prestación de Servicios.

BONIFICACIONES

En caso de proceder alguna bonificación a favor del Cliente, ésta se reflejará en la factura inmediata posterior a la fecha en que se determinó la procedencia de la bonificación. Toda bonificación se efectuará contra los conceptos de servicios prestados.

En caso de Bonificaciones por fallas técnicas de la red de Bestel, estas se realizarán de acuerdo a las obligaciones establecidas en el título de concesión y serán procedentes de acuerdo a lo establecido en el Contrato de Servicios, el presente código y las obligaciones establecidas en las leyes y el título de concesión.

En el supuesto de que se interrumpa la prestación del servicio OPERBES por un período mayor a 72 horas consecutivas a partir del reporte respectivo, siempre y cuando dicha interrupción no sea imputable al cliente, el Cliente tendrá derecho a un crédito por el monto correspondiente a la facturación proporcional que se generó durante ése período en que el sistema estuvo fuera de servicio, salvo que en el Contrato de Prestación de Servicios se haya previsto una condición más favorable al Cliente.

En ningún momento y bajo ninguna circunstancia Bestel será responsable por las pérdidas resultantes, incluyendo pérdidas económicas durante el período de falla del sistema.

VI. CAMBIO DE PAQUETE O SERVICIO

En caso de que el Cliente requiera nuevos Servicios y/o Equipos, crecimiento de Servicios, capacidades, características avanzadas, funcionalidades, líneas, modificaciones, decrementos o cambios de domicilio estarán sujetos a factibilidad técnica, y en todo caso ambas partes deberán suscribir nuevas Órdenes de Servicio según corresponda.

VII. POLÍTICA DE CANCELACIÓN

PROCESO

En caso de que Cliente decida cancelar el contrato, deberá pagar a Bestel cualquier adeudo pendiente relacionado con la prestación de los Servicios, así como las penalizaciones pactadas en las Órdenes de Servicios.

Para llevar a cabo la cancelación del servicio, el Cliente deberá solicitarlo previamente y por escrito (firmado por la persona con facultades legales para ello, en términos del Contrato de Prestación de Servicios), pudiendo entregarlo al Ejecutivo de la Cuenta. La carta deberá contener la siguientes información según corresponda:

- Número de circuito
- Nombre del servicio
- Velocidad (para los casos que aplique)
- Dirección física del servicio

Posteriormente, se levanta un folio para el seguimiento de la cancelación, en el cual se solicita la desconexión de los servicios lógica y físicamente.

REGLAS

Cuando el Cliente solicite una cancelación antes del término del contrato, deberá liquidar la deuda por el resto de meses que faltaron.

Bestel se reserva el derecho a restringir, suspender, terminar, rescindir o cancelar los Servicios parcial o totalmente, de manera temporal o definitiva en términos del Contrato de Prestación de Servicios, en caso de que el Cliente refleje un saldo total o parcialmente vencido.

Todas las obligaciones a cargo del Cliente contraídas o generadas hasta la fecha efectiva de terminación o rescisión vencerán y serán exigibles de inmediato. Bestel dará a conocer al Cliente a través de sus facturas y/o por escrito, una constancia de adeudo en la que se especificará las obligaciones o, en su caso, las cantidades pendientes que éste deberá pagar como contraprestación por los Servicios prestados, misma que deberá ser

cubierta conforme a lo establecido en el Contrato, sus Anexos de Servicios y/u Órdenes incluyendo más no limitando a cualquier cuota, cargo por Servicios, renta de equipo, cargos de instalación, las penalizaciones establecidas en los Anexos de Servicios y/u Órdenes y/o cualquier otra obligación o cargo que se derive de la prestación de los Servicios. Aquellas cantidades que no fuesen pagadas por el Cliente en la fecha de vencimiento, causarán los intereses moratorios correspondientes, sus Anexos de Servicios y/u Órdenes. Asimismo, una vez terminado y/o rescindido el Contrato, sus Anexos de Servicios u Órdenes, se dará a su vez de forma inmediata por terminado y/o rescindido el arrendamiento de los equipos entregados por Bestel al Cliente para la prestación de los Servicios.