

# **CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES**

**CONCESIONES LI,  
S. DE R.L. DE C.V.**

## ÍNDICE

I. Introducción	5
II. Definiciones	6
III. Metodología de facturación y cobranza	10
A) Ciclos de facturación	10
B) Envío de factura	10
C) Fecha límite y formas de pago	11
D) Redondeo	11
E) Duplicados	11
F) Factura detallada	11
G) Consulta de saldo	12
H) Aclaración de las facturas	12
I) Bonificación y compensación por la interrupción de los servicios	12
J) Lugar del pago	13
K) Suspensión de los servicios	13
L) Reactivación de los servicios	14

M) Desconexión de los servicios por adeudo	14
N) Cancelación de los servicios	15
O) Terminación del Contrato	15
P) Rescisión del Contrato	16
Q) Penalidades	18
IV. Servicios de telecomunicaciones	18
A) Calidad	19
B) Mediciones	19
C) Política de confidencialidad	20
D) Servicios adicionales	21
V. Procedimiento de recepción, seguimiento y resolución de quejas	22
1.- Reparación de fallas	22
2.- Mantenimiento	22
3.- Atención a suscriptores	22
3.1.- Demostración de productos y servicios	23

VI. Instalación de los equipos	26
VII. Anexos	
Anexo 1. Telefonía local y telefonía de larga distancia	28
Anexo 2. Transmisión de datos	36
Anexo 3. Televisión restringida	38

## I. INTRODUCCIÓN

Nuestro Código de Prácticas Comerciales, que incluye a su vez diversos aspectos operativos, es un documento de fácil consulta para el público en general, en el que se especifican los servicios que **CONCESIONES LI, S. DE R.L. DE C.V.** –en adelante, “**CONCESIONES LI**”– suministra a las personas físicas o morales que contratan los servicios que tiene autorizados al amparo de su título de concesión y demás autorizaciones que ostenta –en lo subsecuente, los “**Servicios**”–, mismos que fueron debidamente otorgados por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes y por la extinta Comisión Federal de Telecomunicaciones, según corresponda.

Este Código de Prácticas Comerciales estará a disposición del público en general, y servirá de guía para las personas que contraten los Servicios provistos por **CONCESIONES LI** respecto de cualquier disputa o queja relacionada con la provisión de los mismos.

La intención de **CONCESIONES LI** es que, este instrumento, sirva de apoyo para los usuarios de los Servicios, de modo que éstos entiendan y conozcan las opciones y compromisos que **CONCESIONES LI** ha realizado para garantizar la calidad y el más elevado grado de disponibilidad de los Servicios.

La información contenida en este Código de Prácticas Comerciales será actualizada periódicamente en la medida en que la evolución propia de los mercados, tecnologías y operaciones, impliquen cambios en la operación y servicio de las redes.

## II. DEFINICIONES

Los conceptos que, a continuación, se definen en este Código de Prácticas Comerciales tendrán, ya sea en singular o en plural, el significado que se les atribuye; salvo indicación expresa en contrario:

**Centro de Gestión de la Red.**-Conjunto de programas de cómputo –*software*– y computadoras que se encuentran en las oficinas de **CONCESIONES LI**, cuyo objeto es controlar, monitorear y configurar la Red y los Equipos.

**Cofetel o CFT.**- La extinta Comisión Federal de Telecomunicaciones.

**Concesión.**- Es el título de concesión otorgado por el Gobierno Federal, por conducto de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, en beneficio de **CONCESIONES LI**, con fecha 30 de noviembre de 2006, para instalar, operar y explotar una red pública de telecomunicaciones – incluyendo sus modificaciones y adiciones–, que le autoriza la prestación a nivel nacional del servicio de telefonía de larga distancia, telefonía local, transmisión de datos, vender o arrendar la capacidad de la red y comercializar la capacidad adquirida de otros concesionarios de redes públicas de telecomunicaciones, así como el servicio de televisión retringida en los términos previstos en el *Acuerdo de Convergencia de Servicios Fijos de Telefonía Local y Televisión y/o Audio Restringidos que se proporcionan a través de redes públicas alámbricas e inalámbricas*, de fecha 3 de octubre de 2006, autorizado por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes en el oficio número 2.1.203.-1480, de fecha 22 de mayo de 2008.

**Contrato.**- Se refiere al modelo de contrato de adhesión para la prestación de servicios de telecomunicaciones, de televisión restringida y/o telefonía y/o internet; que quedó inscrito en el Registro Público de Contratos de Adhesión de la Procuraduría Federal del Comsumidor, el 25 de junio de 2013, bajo el número 2802-2013; que se haya celebrado o que vaya a celebrar **CONCESIONES LI** con sus clientes.

**CPC.**- Es el Código de Prácticas Comerciales aprobado por el IFETEL, sus anexos y modificaciones. En todo caso, el CPC será aplicado y aplicable en concordancia con el Contrato que celebre **CONCESIONES LI** con los Suscriptores. El CPC podrá modificarse, previa autorización del IFETEL.

**Equipo.**- Es el medio electrónico, incluyendo de manera enunciativa más no limitativa, los programas de cómputo –*software*–, que proporciona la capacidad de transmisión de señales a través de la Red.

**Equipo Terminal.**- Comprende el Equipo que se ubica en las Instalaciones y/o en los domicilios señalados por los Suscriptores, cuyo propósito es dar acceso a los Suscriptores o a los Usuarios Finales a los Servicios.

**Ifetel o IFT.**-Es el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

**Instalaciones.**- Es el lugar físico en donde, a solicitud de los Suscriptores, se debe instalar o se encuentra el Equipo Terminal de **CONCESIONES LI**.

**Orden de Trabajo.**- Es la carátula del Contrato, con cuya firma los Suscriptores le solicitan a **CONCESIONES LI** la instalación, activación y/o la prestación de los Servicios.

**Partes.**- Se refiere, conjunta o individualmente, a **CONCESIONES LI** y/o a los Suscriptores.

**Red.**- Es la instalación física y capacidad de la red y de los equipos que comprenden la red pública local de telecomunicaciones de **CONCESIONES LI** o, en su caso, la que arriende para efectos de prestar los Servicios a los Suscriptores.

**Renta Mensual.**- Es la contraprestación de tracto sucesivo debidamente registrada por **CONCESIONES LI** como Tarifa en el Registro Público de Concesiones del IFT, y que el Suscriptor debe pagar a favor de **CONCESIONES LI** por la prestación de los Servicios.

**Reporte de la Calidad de los Servicios.**- Es la información sobre la calidad de los Servicios que se prestan al Suscriptor durante el periodo correspondiente, misma que será proporcionada al Ifetel previa solicitud por parte de dicha autoridad.

**Servicios.**- Se refiere a aquellos servicios de telecomunicaciones que **CONCESIONES LI** prestará a los Suscriptores de conformidad con el Contrato; siendo de manera individual o conjunta los siguientes:

- Telefonía local
- Telefonía de larga distancia
- Transmisión de datos
- Televisión restringida

**Servicios de Instalación.**- Son los actos y medidas requeridas para que **CONCESIONES LI** realice la instalación del Equipo Terminal y las Acometidas para la prestación de los Servicios.

**Servicios de Telecomunicaciones.**- Se refieren, en general, a cualquiera de los servicios autorizados en la Concesión: telefonía local fija y de larga distancia; venta, arrendamiento y comercialización de capacidad de la Red; transmisión de datos y televisión restringida.

**Servicio Local.**- Aquél por el que se conduce tráfico conmutado entre usuarios de una misma central, o entre usuarios de centrales que forman parte de un mismo grupo de centrales de servicio local, que no requiere de marcación de un prefijo de acceso al servicio de larga distancia, independientemente de que dicho tráfico se origine o termine en una red pública de telecomunicaciones alámbrica o inalámbrica, y por el que se cobra una tarifa independientemente de la distancia.

**Servicio de Larga Distancia.**- Aquél por el que se cursa tráfico conmutado entre centrales definidas como de larga distancia, que no forman parte del mismo grupo de centrales de servicio local, y que requiere de la marcación de un prefijo de acceso al servicio de larga distancia para su enrutamiento.

**Servicio de televisión por cable.**- Es aquél que se proporciona por suscripción mediante sistemas de distribución de señales de imagen y sonido a través de líneas físicas con sus correspondientes equipos amplificadores, procesadores, derivados y accesorios.

**Servicio de televisión restringida.**- Aquél por el que, mediante contrato y el pago periódico de una cantidad preestablecida y revisable, el concesionario distribuye de manera continua programación de audio y video asociado.

**Servicio de televisión o audio restringidos terrenal.**- Aquél en el que la transmisión de las señales y su recepción por parte de los Suscriptores, se realiza a través de redes cableadas o de antenas transmisoras terrenas.

**Servicio de transmisión de datos.**- Aquél por medio del cual se proporciona la transferencia bidireccional de información en tiempo real, entre equipos terminales de usuarios, sin que dicha transferencia tenga efecto en el formato, contenido, código, protocolo o aspectos similares de la información transmitida.

**Suscriptor o Suscriptores.**- Indistintamente, para designar a aquél o aquellos que han celebrado el Contrato con **CONCESIONES LI**.



**Tarifas.**-Son los montos registrados ante la extinta Cofetel y/o Ifetel, o que se registren ante el IFT, por la prestación de los diversos Servicios que ofrece **CONCESIONES LI.**

**Triple Play.**- Es la conjunción en la prestación de los servicios de telefonía, transmisión de datos y televisión restringida.

### III. METODOLOGÍA DE FACTURACIÓN Y COBRANZA

#### A) CICLOS DE FACTURACIÓN

La fecha de inicio de cobro de los Servicios será la misma que la fecha de inicio de la prestación de los Servicios, aún y cuando el suscriptor no los utilice o no esté en posibilidad de utilizarlos. Los periodos y fechas de corte señalados en la factura y/o en el estado de cuenta respectivos, se establecerán de acuerdo con el Sistema de Facturación de **CONCESIONES LI**, aprobado por la extinta COFETEL, mismo que podrá ser modificado en cualquier momento, notificándole al Suscriptor dicha circunstancia. Si por alguna causa no se realizare dicha notificación, el Suscriptor no podrá alegar ese hecho como causa para no pagar las Tarifas, ya que, en cualquier caso, el Suscriptor se encuentra obligado a realizar el pago de las Contraprestaciones aplicables a los Servicios contratados.

Los Servicios contratados por los Suscriptores, que estén relacionados con una misma línea telefónica, aparecerán en una sola factura; incluyendo el servicio de larga distancia y los servicios complementarios telefónicos. Asimismo, la factura de los Suscriptores que contraten el Triple Play contendrá de manera detallada la Tarifa aplicable a los servicios que comprende dicho paquete.

#### B) ENVÍO DE FACTURA

**CONCESIONES LI** le hará llegar al Suscriptor, por lo menos de manera mensual, un estado de cuenta y/o factura, que contendrá los datos específicos de los Servicios contratados, así como la descripción de la Tarifa, costos y demás conceptos aplicables. En caso que así lo autorice el Suscriptor en el Contrato, dicho estado de cuenta y/o factura se le hará llegar a la cuenta de correo electrónico que, para esos efectos señale el Suscriptor en el Contrato o, en su caso, el Suscriptor podrá consultar el estado de cuenta y/o factura en los Centros de Atención al Cliente de **CONCESIONES LI**, por lo menos con diez (10) días naturales de anticipación a la fecha de vencimiento del plazo para el pago de los Servicios.

Del mismo modo, el Suscriptor podrá consultar el estado de cuenta y/o factura en los Centros de Atención al Cliente; por lo menos con 10 (diez) días naturales de anticipación a la fecha de vencimiento del plazo para el pago de los Servicios.

No obstante lo anterior, **CONCESIONES LI** y el Suscriptor con posterioridad podrán acordar cualquier otro medio de consulta del citado estado de cuenta y/o factura.

### **C) FECHA LÍMITE Y FORMAS DE PAGO**

El Suscriptor deberá pagar las Tarifas a más tardar el día 28 de cada mes, por cualquiera de los siguientes medios:

- 1.- Cargo a la tarjeta de crédito; si se trata de servicio de cargo recurrente,
- 2.-Cargo a la tarjeta de crédito, débito o en efectivo, en caso que el Suscriptor se presente a pagar directamente en la caja ubicada en los Centros de Atención al Cliente de **CONCESIONES LI**, habilitados para tales efectos; y
- 3.- A través de las demás formas de pago que le sean informadas por **CONCESIONES LI** oportunamente al Suscriptor.

### **D) REDONDEO**

En caso que el importe total a pagar señalado en la factura y o en el estado de cuenta correspondiente contenga una cifra en centavos, ésta se redondeará hacia la unidad próxima más baja y ese remanente en centavos se le aplicará al Suscriptor en la siguiente factura. En la siguiente factura se sumará el remanente al saldo de la nueva factura y se aplicará la misma mecánica de redondeo.

### **E) DUPLICADOS**

En caso que alguno de los Suscriptores extravíe la factura o no cuente con ésta por alguna razón, podrán pedir un duplicado llamando o acudiendo al Centro de Atención a Clientes de **CONCESIONES LI**.

### **F) FACTURA DETALLADA**

Los cargos determinados en la factura y/o estado de cuenta incluyen, sin que esto constituya limitación alguna, la renta mensual, el servicio medido local, el servicio de larga distancia, la descripción de los Servicios y/o productos contratados y los impuestos que resulten aplicables.

Para el servicio de larga distancia, se desglosará el número de llamadas completadas, el destino, la duración, y la fecha de cada llamada. Además, aparecerán los cargos por cualquier otro servicio y/o producto que **CONCESIONES LI** o cualquiera de sus filiales o subsidiarias proporcionen al Suscriptor, así como cualquier otro cargo por servicios prestados por terceros a través de la red de **CONCESIONES LI**, y que sean autorizados por el Suscriptor o no objetados por él.

### **G) CONSULTA DE SALDO**

Los Suscriptores podrán consultar su saldo cualquier día del mes, llamando o acudiendo al Centro de Atención a Clientes.

### **H) ACLARACIONES DE LAS FACTURAS**

Los Suscriptores podrán solicitar la aclaración respecto de los montos consignados en la factura, ya sea de forma personal o vía telefónica, antes de la fecha de vencimiento del pago, en cuyo caso **CONCESIONES LI** se obliga a proporcionar un número de reporte. Para efectos de lo anterior, **CONCESIONES LI** se compromete a realizar la investigación relativa a la factura en el menor tiempo posible. Los ajustes efectuados en las facturas, ya sean respecto de los datos de ésta o de la cantidad facturada, serán reflejados en la factura correspondiente al siguiente corte.

### **I) BONIFICACIÓN Y COMPENSACIÓN POR INTERRUPCIÓN DE LOS SERVICIOS**

Si por causas directamente imputables a **CONCESIONES LI**, los Servicios no se prestan o proporcionan, o no se prestan en la forma y términos convenidos en el Contrato; **CONCESIONES LI** le compensará al Suscriptor la parte proporcional de la Tarifa aplicable a los Servicios que se dejaron de prestar, y como bonificación, al menos el veinte por ciento (20%) del monto correspondiente al periodo de afectación en la prestación de los Servicios contratados por el Suscriptor.

Tratándose de caso fortuito o fuerza mayor, la compensación y bonificación antes referidas procederán en beneficio del Suscriptor si la interrupción de los Servicios excede de veinticuatro (24) horas consecutivas, contadas a partir del momento en que el Suscriptor levante el reporte respectivo.

A fin de tener derecho a la bonificación, el Suscriptor deberá reportar o avisar a **CONCESIONES LI** sobre las fallas o interrupciones en los Servicios dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a que ocurra la falla o interrupción, y permitirle a **CONCESIONES LI** efectuar los trabajos de mantenimiento o reparación que sean necesarios, de conformidad con lo establecido en el Contrato, y encontrarse al corriente en su obligación de pago de las Tarifas en términos de la señalado en el Contrato. En todo caso, la responsabilidad de **CONCESIONES LI** se limitará y no podrá exceder del otorgamiento de la bonificación y compensación antes referidas.

## **J) LUGAR DE PAGO**

En caso que el pago de los Servicios por parte del Suscriptor no se haga mediante cargo a la tarjeta de crédito o débito respectiva; el Suscriptor podrá pagar en efectivo los Servicios contratados, presentándose a pagar directamente en la caja ubicada en los Centros de Atención al Cliente de **CONCESIONES LI**, habilitados para tales efectos.

En su caso, y previa notificación por parte de **CONCESIONES LI**, los Suscriptores podrán hacer el pago de los Servicios en los bancos y en establecimientos comerciales con diferentes opciones en forma y tipo de pago.

Para efectos de que los Suscriptores conozcan con certeza las opciones disponibles en su localidad, deberán verificar el reverso de la factura o llamar al Centro de Atención a Clientes de **CONCESIONES LI**, donde se les informarán las opciones a su alcance.

## **K) SUSPENSIÓN DE LOS SERVICIOS**

En caso que los Suscriptores no efectúen el pago de cualquiera de los Servicios contratados en la fecha límite; **CONCESIONES LI** suspenderá de manera inmediata, sin necesidad de previo aviso y sin responsabilidad alguna, los Servicios.

Si se llegare a actualizar el supuesto de suspensión, terminación o rescisión del Contrato, el Suscriptor en ningún caso se deslindará de la obligación de pago de las cantidades adeudadas, así como de los intereses moratorios que se llegaren a generar por el retraso o falta de pago, en términos de lo estipulado en el Contrato.

**CONCESIONES LI** no será responsable de la interrupción y/o suspensión temporal o definitiva de cualquiera de los Servicios contratados por las causas que, de manera enunciativa más no limitativa, se mencionan a continuación:

**1.-** Si el Suscriptor instala equipos o accesorios que no estén debidamente homologados por el IFT y/o que no cumplan con las especificaciones técnicas que **CONCESIONES LI** establezca. En este caso, el Suscriptor será responsable por los daños y perjuicios que se ocasionen a **CONCESIONES LI** y por las fallas en los Servicios.

**2.-** Si las Tarifas establecidas en la factura y/o estado de cuenta correspondiente no son pagadas íntegramente por el Suscriptor antes de la fecha límite de pago.

**3.-** Si el Suscriptor excede el límite de consumo establecido por **CONCESIONES LI**, y siempre y cuando éste no realice el pago parcial que, en su caso, **CONCESIONES LI** le haya solicitado.

**4.-** Si así lo ordena el IFT o cualquier otra autoridad competente a través de una resolución judicial o administrativa.

**5.-** Si el Suscriptor incumple con cualquiera de las obligaciones de hacer o no hacer a su cargo establecidas en el Contrato.

#### **L) REACTIVACIÓN DE LOS SERVICIOS**

Si los Servicios son suspendidos por **CONCESIONES LI**, éstos serán reactivados dentro de los cinco (5) días naturales posteriores a que ocurra cualquiera de los siguientes supuestos:

**a)** El pago íntegro de las contraprestaciones adeudadas por el Suscriptor.

**b)** El retiro por parte del Suscriptor de los equipos o accesorios no aprobados, sustituyéndolos por otros que sí estén homologados y aprobados por **CONCESIONES LI** y/o el IFT y, si es el caso, previo pago de los daños y perjuicios ocasionados a la red de **CONCESIONES LI**.

**c)** El vencimiento del término fijado en una resolución judicial o administrativa para la suspensión ordenada, o cuando así lo disponga el IFT o alguna autoridad competente a través de una resolución judicial o administrativa.

**d)** El cumplimiento de las obligaciones de hacer o no hacer a cargo del Suscriptor, siempre y cuando **CONCESIONES LI** no haya rescindido el Contrato.

#### **M) DESCONEXIÓN DE LOS SERVICIOS POR ADEUDO**

Los periodos y fechas de corte señalados en la factura y/o en el estado de cuenta se establecerán de acuerdo con el Sistema de Facturación de **CONCESIONES LI** aprobado por la extinta Cofetel, mismo que podrá ser modificado en cualquier momento, notificándole dicha circunstancia al Suscriptor. Si por alguna causa no se realizare dicha notificación, el Suscriptor no podrá alegar ese hecho como causa para no pagar las contraprestaciones –Tarifas– que correspondan pues, en cualquier caso, el Suscriptor está obligado a realizar el pago de las Tarifas aplicables a los Servicios contratados.

## **N) CANCELACIÓN DE LOS SERVICIOS**

En caso que el plan aplicable a los Servicios contratados por el Suscriptor, mismos que se detallarán en la Orden de Trabajo, sufrieran alguna modificación respecto de las características y/o contenidos de los mismos; **CONCESIONES LI** deberá notificar ese hecho al Suscriptor con al menos quince (15) días naturales de anticipación a la fecha en que se lleve a cabo dicha modificación. Si la modificación implica un aumento en la Tarifa y/o una disminución en los Servicios originalmente contratados, el Suscriptor podrá solicitar la cancelación de los Servicios sin penalidad alguna, dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha en que entren en vigor tales modificaciones.

Asimismo, **CONCESIONES LI** se obliga a comunicarle de forma fehaciente al Suscriptor que el plazo forzoso establecido en la Orden de Trabajo está por concluir, con al menos treinta (30) días de anticipación a la fecha en que éste termine, por cualquiera de los medios acordados por las partes en el Contrato. Una vez concluido el citado plazo forzoso, el Suscriptor podrá dar por terminado el Contrato, en cualquier momento, sin penalización alguna, únicamente dando el aviso correspondiente a **CONCESIONES LI** en cualquiera de sus Centros de Atención a Clientes, lo cual no eximirá al Suscriptor del pago de las cantidades adeudadas a **CONCESIONES LI** por la prestación de los Servicios utilizados.

Tratándose de servicios adicionales a los originalmente contratados, el Suscriptor podrá dar por terminada la prestación de los mismos, para lo cual **CONCESIONES LI** tendrá un plazo máximo de cinco (5) días naturales, contados a partir de dicha manifestación por escrito del Suscriptor para cancelarlo, sin que ello implique la suspensión o cancelación de los Servicios originalmente contratados. La cancelación de los servicios adicionales no exime al Suscriptor del pago de las Contraprestaciones adeudadas por dichos servicios utilizados.

## **O) TERMINACIÓN DEL CONTRATO**

Son causas de terminación anticipada del Contrato, las siguientes:

- a)** En cualquier momento, por voluntad del Suscriptor expresada por escrito a **CONCESIONES LI**, manifestando su determinación de dar por terminado el Contrato.
- b)** Por la imposibilidad permanente de **CONCESIONES LI** para continuar con la prestación de los Servicios, ya sea por caso fortuito y/o fuerza mayor.
- c)** Por destrucción total del Equipo Terminal o por fallas irreparables en el mismo, siempre que ello sea imputable al Suscriptor.

**d)** Si la suspensión de los Servicios como consecuencia de caso fortuito o fuerza mayor dura más de treinta (30) días naturales.

**e)** Si el Suscriptor conecta aparatos adicionales por su propia cuenta, subarriendo, cede o en cualquier forma traspasa los derechos establecidos en el Contrato, sin la autorización previa y por escrito de **CONCESIONES LI**.

**f)** Si **CONCESIONES LI** no presta los Servicios en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o publicitados, así como en contravención a los estándares de calidad establecidos en las disposiciones legales aplicables. En este supuesto, el Suscriptor podrá dar por terminado anticipadamente el Contrato, sin responsabilidad alguna para éste.

**g)** Si al momento de la instalación de los Servicios, por imposibilidad o por razones técnicas de cobertura, no es factible prestar los Servicios al Suscriptor. En este caso, **CONCESIONES LI** no tendrá otra responsabilidad más que la de reembolsarle al Suscriptor cualquier cantidad pagada en forma anticipada para la prestación de los Servicios, previo requerimiento por escrito del Suscriptor.

**h)** Por cualquier otra causa prevista en la legislación aplicable y vigente.

La terminación anticipada del Contrato no eximirá al Suscriptor del pago de las Tarifas que se hayan generado en razón de la prestación de los Servicios, así como del pago de las penalidades establecidas en el Contrato, y que sean aplicables, según el caso.

## **P) RESCISIÓN DEL CONTRATO**

**CONCESIONES LI** podrá rescindir el Contrato, sin necesidad de declaración judicial o administrativa; sólo notificando por escrito dicho hecho al Suscriptor en el domicilio donde se presten los Servicios, especificando la causal por la cual se da la rescisión, entre las cuales se encuentran, de manera enunciativa más no limitativa, los siguientes supuestos:

**a)** Si el resultado de la investigación crediticia practicada al Suscriptor en cualquier momento durante la vigencia del Contrato es negativo.

**b)** Si el Suscriptor excede el límite de consumo otorgado por **CONCESIONES LI**.

**c)** Independientemente del derecho de suspensión del Servicio con el que cuenta **CONCESIONES LI**, ésta última podrá optar por rescindir el Contrato en forma inmediata



en caso que el Suscriptor deje de cubrir la Tarifa mensual, de conformidad con lo establecido en el Contrato.

*d)* Si el Suscriptor instala extensiones de los Servicios en un domicilio distinto al especificado en el Contrato.

*e)* Si el Suscriptor viola cualquiera de las obligaciones establecidas en el Contrato.

*f)* Si el Suscriptor cede los derechos del Contrato sin la autorización expresa y por escrito de **CONCESIONES LI**.

*g)* Si el Suscriptor proporciona información falsa en la documentación presentada a **CONCESIONES LI** para la contratación de los Servicios.

*h)* Por resolución emitida por una autoridad competente, administrativa o judicial, declarando nulo, inexistente, rescindido o terminado el Contrato.

*i)* Si el Suscriptor utiliza los Servicios en llamadas que, por sus características, pudieran ser consideradas en cierto momento como masivas y que pudieran generar afectación en la red de **CONCESIONES LI**.

*j)* Si el Suscriptor realiza una conexión o intento de conexión o acceso no autorizado a la red de **CONCESIONES LI**.

*k)* Por muerte del Suscriptor.

*l)* Por disolución o liquidación del Suscriptor o de **CONCESIONES LI**.

*m)* Si se verifica la mera presentación en concurso de acreedores del Suscriptor o **CONCESIONES LI**, o si resulta evidente la cesación de pagos de cualquiera de ellos; o si el Suscriptor o **CONCESIONES LI** son declarados en quiebra.

*n)* Si **CONCESIONES LI** no puede iniciar la prestación de los Servicios dentro del plazo de diez (10) días naturales, contado a partir de la fecha de firma del Contrato, por cualquier causa imputable al Suscriptor; incluyendo, entre otras, que el Suscriptor no permita la instalación del Equipo Terminal o no ponga a disposición de **CONCESIONES LI** un sitio físico con la infraestructura necesaria que se indica en el Contrato, la cual es imprescindible para la prestación de los Servicios, y que cuente con las características que **CONCESIONES LI** le dará a conocer por escrito al Suscriptor en la fecha de firma del Contrato.

La rescisión del Contrato no exime a ninguna de las partes respecto de las obligaciones contraídas al momento de la rescisión, o del cumplimiento de aquéllas que conforme al Contrato deban subsistir a la rescisión de éste; incluyendo sin limitar, el pago de adeudos anteriores y/o causados, y los intereses moratorios que, en su caso, se hayan originado.

Sin perjuicio de lo anterior, **CONCESIONES LI** le notificará al Suscriptor por escrito o por cualquier otro medio que considere conveniente, cualquiera de las siguientes situaciones, a fin de que éstas sean subsanadas en un plazo máximo de cinco (5) días naturales siguientes a aquél en que ello le sea notificado:

**(a)** Usar una línea telefónica residencial para fines comerciales, y

**(b)** Remover o cambiar, sin la autorización de **CONCESIONES LI**, la ubicación del Equipo Terminal o la línea telefónica, en cuyo caso el Suscriptor será responsable por los daños y perjuicios que se le causen a **CONCESIONES LI**.

En caso que cualquiera de las dos situaciones arriba mencionadas llegare a presentarse y no sean corregidas por el Suscriptor en el plazo de cinco (5) días naturales establecido por **CONCESIONES LI** en el Contrato; ésta última podrá, a su elección:

**(a)** Realizar el cargo que corresponda, en el entendido que el Suscriptor estará obligado a realizar el pago del mismo; y

**(b)** Dar por rescindido el Contrato mediante aviso al Suscriptor, sin responsabilidad alguna a cargo de **CONCESIONES LI** y sin necesidad de que medie declaración judicial o administrativa.

#### **Q) PENALIDADES**

En caso que el Suscriptor y/o **CONCESIONES LI** incumplan con cualquiera de las obligaciones establecidas a su cargo en el Contrato; o si cualquiera de ellas actualiza alguna de las causales de rescisión o terminación anticipada del Contrato; deberá pagar a la otra parte una penalidad equivalente al monto de la Tarifa mensual aplicable a los Servicios.

#### **IV. SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES**

Los Servicios que ofrece la Red de **CONCESIONES LI** son los de telefonía local fija y de larga distancia, venta, arrendamiento y comercialización de capacidad de la Red, transmisión de datos y televisión restringida; únicamente a las personas que así los soliciten y que suscriban el Contrato con **CONCESIONES LI**.

Los Servicios de telefonía local fija, larga distancia, transmisión de datos y televisión restringida, se describen en los **ANEXOS 1, 2 y 3** del CPC y están sujetos a la política de comercialización contenida en ellos.

Los Servicios se activarán de acuerdo con los plazos establecidos en el Contrato firmado por el Suscriptor, y una vez que el Suscriptor cumpla con todas las condiciones establecidas en el Contrato.

La prestación de los Servicios estará sujeta a la disponibilidad y a la capacidad de la Red. Cuando haya disponibilidad y capacidad, **CONCESIONES LI** iniciará la prestación de los Servicios en el plazo máximo de diez (10) días naturales, contado a partir de la fecha de firma del Contrato; y siempre y cuando el Suscriptor permita la instalación del Equipo Terminal y, en su caso, de la infraestructura que se detalla en el Contrato, ya sea por parte de **CONCESIONES LI** o por cualquier otro tercero, a fin de que sea posible suministrar los Servicios en el domicilio precisado en la Orden de Trabajo; y siempre que no existan causas de fuerza mayor que impidan el cumplimiento de lo anterior.

#### **A) CALIDAD**

**CONCESIONES LI** se compromete a proporcionar los Servicios de acuerdo con los estándares mínimos que fueron presentados en su oportunidad ante la extinta Cofetel.

Cuando por causas directamente imputables a los Suscriptores no se pueda prestar el Servicio y esto afecte el factor de disponibilidad aplicable a **CONCESIONES LI**; éste último quedará liberado de toda responsabilidad hasta que se den nuevamente las condiciones para continuar prestando dichos Servicios normalmente.

**CONCESIONES LI** se compromete con los Suscriptores a brindarles Servicios de calidad en sus llamadas locales como en las de larga distancia, así como en la prestación del servicio de internet y televisión restringida. Para efectos de lo anterior, los Suscriptores deberán informar inmediatamente a **CONCESIONES LI** si notan que la transmisión de las llamadas no es la óptima, así como si hay una interrupción en el servicio de televisión restringida o de acceso a internet.

#### **B) MEDICIONES**

**CONCESIONES LI** realizará mediciones permanentes de la calidad de los Servicios, para garantizar que ésta no está por debajo de los estándares señalados a la extinta Cofetel. Además de las mediciones de calidad de los Servicios, **CONCESIONES LI** realizará mediciones de las características físicas de la solución tecnológica conforme a la cual se haya construido la Red, a fin de prevenir el deterioro en los parámetros de calidad de los Servicios.

Las mediciones que **CONCESIONES LI** realizará en todos los componentes de la Red se orientarán a la prevención, a fin de que las posibles causas de fallas en los Servicios se puedan pronosticar y tomar acciones correctivas con anterioridad a que las fallas sucedan.

El Centro de Gestión de la Red de **CONCESIONES LI** controlará y concentrará toda la información de mediciones y la procesará para generar, ya sea Órdenes de Trabajo internas para acciones de mantenimiento preventivo y/o correctivo, y Reportes de la Calidad de los Servicios, además de datos para facturación.

### **C) POLÍTICA DE CONFIDENCIALIDAD**

La información relacionada con la operación de **CONCESIONES LI** es **CONFIDENCIAL**; por lo cual, únicamente estará a disposición de personal expresamente autorizado por ella para que haga uso de ésta únicamente en los casos en que se justifique su utilización. Del mismo modo, toda la información que los Suscriptores le proporcionen a **CONCESIONES LI** para la prestación de los Servicios es **CONFIDENCIAL**.

En virtud de lo anterior, el Suscriptor y **CONCESIONES LI** se obligan a no utilizar la **INFORMACIÓN CONFIDENCIAL** para fines distintos a la prestación de los Servicios contratados en beneficio propio o de terceros, sin la autorización previa de la otra parte y a no divulgar la **INFORMACIÓN CONFIDENCIAL**, salvo a las personas que deben tener acceso a la misma; en el entendido, sin embargo, que lo anterior no será aplicable en los siguientes casos:

- (i)* Que la información esté o llegue a estar a disposición del público en general; salvo que ésta haya sido revelada por el Suscriptor o por **CONCESIONES LI**, o por cualquiera de sus empleados, accionistas, contadores, abogados u otros representantes, en violación a lo pactado en el CPC; y
- (ii)* Si la información debe ser divulgada o revelada por **CONCESIONES LI** o por el Suscriptor, o por cualquiera de sus empleados, accionistas, contadores, abogados u otros representantes; con base en la legislación aplicable o en cualquier disposición de autoridad gubernamental competente o como resultado de una orden emitida por un Juez dentro de un procedimiento judicial.

Si el Suscriptor o **CONCESIONES LI** proporcionan **INFORMACIÓN CONFIDENCIAL**, la parte de que se trate podrá exigir, en cualquier momento, que ésta sea destruida o devuelta, independientemente de que se haya entregado antes o después de la celebración del Contrato.

La infracción a lo estipulado en la Política de Confidencialidad hará responsable a la persona que cometa la transgresión de los daños y perjuicios que, con su actuación le cause a la otra parte.

#### **D) SERVICIOS ADICIONALES**

**CONCESIONES LI** podrá prestar servicios adicionales a los originalmente contratados en beneficio del Suscriptor, siempre y cuando éste los solicite o autorice por escrito, vía electrónica o por cualquier otro medio acordado con el Suscriptor en el Contrato, siendo además responsable del pago de las Tarifas aplicables a los mismos.

En ningún caso, **CONCESIONES LI** podrá obligar al Suscriptor a contratar servicios adicionales como requisito para la contratación o continuación en la prestación de los Servicios originalmente contratados, ni condicionar la prestación de los Servicios a la adquisición de algún bien o producto.

**CONCESIONES LI** podrá ofrecer paquetes y/o módulos que incluyan los Servicios y/o productos que considere convenientes; y deberá contar con la opción de ofrecerle al Suscriptor cada servicio adicional o producto por separado cuando así lo solicite.

## **V. PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN, SEGUIMIENTO Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS**

El objetivo del plan para el tratamiento de fallas en la Red es prevenir la interrupción de los Servicios para garantizar los factores de disponibilidad que se ofrecen.

### **1.- REPARACIÓN DE FALLAS**

Para la atención de consultas, reclamaciones y/o quejas relacionadas con los Servicios, el Suscriptor deberá dirigirse al Centro de Atención a Clientes de **CONCESIONES LI**, en el número telefónico (999) 124-0000 o al correo electrónico [atencion@intergha.com.mx](mailto:atencion@intergha.com.mx). Dicho servicio será gratuito para el Suscriptor y estará disponible las veinticuatro (24) horas del día, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año.

En caso que se presenten fallas en los Servicios, el Suscriptor deberá llamar al Centro de Atención a Clientes de **CONCESIONES LI**, o enviar un correo electrónico a [atencion@intergha.com.mx](mailto:atencion@intergha.com.mx); para levantar el reporte respectivo y, de ser el caso, confirmar que dará acceso al personal técnico de que se trate al sitio en el que se encuentre instalado el Equipo Terminal.

### **2.- MANTENIMIENTO**

A fin de prevenir la presencia de fallas, **CONCESIONES LI** realizará periódicamente mantenimientos preventivos a los Equipos, así como mediciones y revisiones físicas a la Red.

El mantenimiento, reparaciones y modificaciones a las instalaciones en el domicilio del Suscriptor, se realizarán única y exclusivamente por el personal autorizado de **CONCESIONES LI**, o por los contratistas que **CONCESIONES LI** señale; para lo cual, el Suscriptor deberá dar acceso incondicional e irrestricto a dichas personas, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año, las veinticuatro (24) horas del día; para efecto de llevar a cabo las reparaciones y modificaciones correspondientes, previo aviso por parte de **CONCESIONES LI** hacia el Suscriptor para concertar el momento de la visita en el domicilio.

### **3. ATENCIÓN A LOS SUSCRIPTORES**

En caso que los Suscriptores requieran o deseen comunicarse con el personal de **CONCESIONES LI**, podrán llamar a cualquiera de los Centros de Atención Telefónica que estarán a su disposición las veinticuatro(24) horas del día, los siete (7) días de la semana.

Los Suscriptores podrán contactar a los Centros de Atención Telefónica marcando 050 desde un teléfono de **CONCESIONES LI**.

La ubicación física de los Centros de Atención a Suscriptores se determinará en función de las zonas donde **CONCESIONES LI** ofrece Servicios, esto es, en lugares aledaños a dichas zonas donde los Suscriptores pueden ser informados oportunamente.

Otra opción para nuestros Suscriptores es visitarnos en los Centros de Atención al Cliente de **CONCESIONES LI** o, en su defecto, en las oficinas Corporativas de **CONCESIONES LI**, ubicadas en la Calle Yucatán No. 24, Colonia Roma, C.P. 06700, en México, D.F.; en donde le brindaremos información y orientación sobre todo lo que necesite saber en su carácter de Suscriptor de **CONCESIONES LI**.

### **3.1. DEMOSTRACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS**

**CONCESIONES LI** podrá explicar y demostrar el funcionamiento de los productos, Servicios y promociones, además de entregar diversos folletos que estarán a disposición de los Suscriptores en las oficinas corporativas.

Entre la información que **CONCESIONES LI** le proporcionará a los Suscriptores, se encuentra la siguiente:

- ***Órdenes de nuestros Suscriptores***
  - ✓ Promociones y/o descuentos.
  - ✓ Contratos para Suscriptores nuevos.
  - ✓ Contratos para Suscriptores existentes –ampliación de servicios–.
  - ✓ Cambio de Domicilio.
  - ✓ Seguimiento en la instalación.
  
- ***Ventas de servicios y productos***
  - ✓ Firma de Contrato.
  - ✓ Entrega de productos.
  
- ***Recepción de pagos***
  - ✓ Forma de pago.
  - ✓ Fecha límite de pago.
  - ✓ Lugares de pago.

- ***Aclaraciones sobre facturación***

- ✓ Saldos.
- ✓ Cargos mal aplicados.
- ✓ Datos incorrectos.
- ✓ Duplicados.
- ✓ Refacturaciones.
- ✓ Aplicaciones de créditos.

- ***Cuidado a la Satisfacción de nuestros Suscriptores***

- ✓ Atención a fallas en el servicio o producto.
- ✓ Atención a problemas de facturación.
- ✓ Atención a retrasos en instalación.

- ***Cambio de domicilio***

- ✓ Los trámites relativos al cambio de domicilio se atenderán siempre y cuando el Suscriptor le presente a **CONCESIONES LI** la solicitud que, para estos efectos se ha diseñado de forma previa, firmada por el titular del Contrato, quien además deberá presentar el último recibo de pago de los Servicios para verificar que se encuentra al corriente en el pago de las facturas mensuales. Cumplidos los requisitos antes mencionados, se autorizará el cambio de domicilio.

- ***Cancelaciones o suspensiones***

- ✓ Reconexiones.
- ✓ Aclaraciones.

- ***Buzón de quejas y sugerencias***

- ✓ Dicho buzón se encontrará físicamente en las oficinas de **CONCESIONES LI**, para que los Suscriptores inserten por escrito sus quejas relacionadas con la prestación de cualquiera de los Servicios ofrecidos por **CONCESIONES LI**, así como las sugerencias que consideren debieran implementarse por **CONCESIONES LI** para mejorar la atención al Suscriptor.



- ***Visitas en el domicilio de los Suscriptores***
  - ✓ **CONCESIONES LI** enviará periódicamente a su personal a los domicilios de los Suscriptores para que éstos los encuesten y emitan su percepción en relación con los Servicios contratados. De esta forma, **CONCESIONES LI** llevará un registro de las mejoras que deberá implementar en el corto plazo para ofrecer un buen Servicio a sus Suscriptores.
  
- ***Portal CONCESIONES LI***
  - ✓ **CONCESIONES LI** cuenta con el sitio web: <http://www.integrha.com.mx/>, en el cual los Suscriptores podrán consultar todo lo referente a los Servicios, incluso enviar correos electrónicos al personal de **CONCESIONES LI** con las quejas, sugerencias y/o comentarios relacionados con los Servicios que provee.

## VI. INSTALACIÓN DE LOS SERVICIOS

Una vez que los Suscriptores hayan contratado alguno de los Servicios que requieran instalación, nuestros representantes asignarán una fecha y hora de acuerdo con las posibilidades de **CONCESIONES LI** para llevarla a cabo.

- El procedimiento que seguirá el personal de **CONCESIONES LI** para la instalación de los Servicios será mediante el envío de un vehículo con el logotipo de **CONCESIONES LI**, y el personal que atenderá a los Suscriptores llevará uniforme e identificación que acredite que son empleados de **CONCESIONES LI**, portando un gafete siempre visible.
- La privacidad de los Suscriptores es el derecho que éstos tienen como propietarios del área de la instalación; por lo que son los únicos que pueden autorizar las operaciones que se vayan a realizar en el interior y/o exterior del domicilio que corresponda.
- La persona que representa a **CONCESIONES LI** deberá: (i) preguntar a quien reciba la visita si se encuentra la persona responsable o encargado; (ii) proporcionará su nombre y el de **CONCESIONES LI**; y (iii) confirmará con cada uno de los Suscriptores la orden de trabajo.
- El instalador deberá explicar a los Suscriptores las actividades del servicio solicitado que realizarán en el interior y en el exterior de la locación, y las maniobras que serán necesarias.
- El técnico de instalación deberá pedir autorización a los Suscriptores para revisar el lugar de la operación, y deberá mencionarle si hará uso de diferentes herramientas y equipo, tales como, escaleras, taladro, equipo de comunicación, etc.
- El técnico de instalación deberá mencionar a los Suscriptores si es necesario realizar una modificación en la ubicación del Equipo Terminal, así como de la trayectoria del cableado; en caso de presentarse dificultades para su instalación, entre éstas, la existencia de un cable de corriente eléctrica en el lugar de la instalación, la trayectoria del cableado en dado caso de elegir ductería sin salida, ductería saturada por otra instalación anterior, falta de facilidades –ductería–, alimentación eléctrica, registros, etc.-, así como obstrucciones en las facilidades existentes.
- En todo caso, los Suscriptores deberán dejar a cargo a un responsable que deberá estar presente durante la instalación, pues de lo contrario el técnico de instalación no llevará a cabo las operaciones necesarias.

- El técnico de instalación deberá mencionar a los Suscriptores los cuidados y recomendaciones necesarios sobre el Servicio y el Equipo Terminal.
- El técnico de instalación estará capacitado para resolver las dudas de los Suscriptores respecto de la tecnología o del Equipo Terminal durante la instalación, tales como, el funcionamiento del Equipo Terminal, las partes que lo componen y la tecnología que se utiliza.
- Los Suscriptores no tienen permitido revisar, remover, reubicar o cambiar de lugar el Equipo Terminal o parte del mismo, puesto que el personal de **CONCESIONES LI** está debidamente capacitado para atender a los Suscriptores en cuanto a mantenimiento, reparación, cambios, retiro de Equipo Terminal, etc. En estos casos, los Suscriptores deberán sujetarse al procedimiento que, para esos efectos **CONCESIONES LI** indique, pues de lo contrario serán los únicos responsables del mal funcionamiento del Equipo Terminal.
- El técnico deberá trabajar con limpieza y comunicarse de forma clara y respetuosa con el Suscriptor, ayudándolo a resolver las dudas relacionadas con la instalación, si es que las hubiere.
- Al término de las actividades de instalación, el técnico deberá aplicarle al Suscriptor una encuesta de salida, que permitirá medir su nivel de satisfacción con el trabajo realizado.

**ANEXO 1**

**TELEFONÍA LOCAL**  
**Y**  
**TELEFONÍA DE LARGA DISTANCIA**

## LÍNEA INTEGRHA

La línea **CONCESIONES LI –INTEGRHA-** le permite a los Suscriptores realizar llamadas locales, de larga distancia nacional e internacional, y tener acceso a servicios de operadora, a números especiales, acceso a internet, a números no geográficos –como 01-800– y a las Soluciones **CONCESIONES LI**. El servicio permite establecer comunicación de voz y fax a través de la red de telefonía pública.

**CONCESIONES LI** asigna un número a la línea de los Suscriptores. El cableado interior, las extensiones y los aparatos telefónicos, no están incluidos en el costo de la línea.

### A) SERVICIOS DE CABLEADO INTERIOR

#### 1. Punto de demarcación

El lugar donde termina la propiedad y responsabilidad de **CONCESIONES LI** y donde comienza la propiedad y responsabilidad de los Suscriptores se llama *Punto de Demarcación*, el cual se encuentra ubicado en la roseta de conexión en el límite del inmueble en el domicilio de cada uno de los Suscriptores.

Cualquier instalación de cable que esté localizada dentro del inmueble de los Suscriptores es propiedad de éstos, por lo que ellos serán los responsables de su mantenimiento y uso. **CONCESIONES LI** proporcionará a los Suscriptores que así lo deseen todos los servicios que requieran para dicho mantenimiento y uso, o bien, el Suscriptor puede contratarlos con el proveedor de su elección. Por su parte, **CONCESIONES LI** es propietario del medio de acceso externo y del equipo interno, incluyendo la unidad terminal de red.

#### 2. Revisión de Extensiones

Si alguno de los Suscriptores cuenta ya con extensiones, **CONCESIONES LI** deberá asegurarse de que toda la instalación pueda dar un servicio de excelente calidad. Por esto, el personal de **CONCESIONES LI** llevará a cabo una inspección y acondicionamiento de la instalación existente llamada *Revisión de Extensiones*. El cargo correspondiente por la Revisión de Extensiones incluye la inspección, reparación y reposición de cualquier falla potencial en el cableado interior existente.

#### 3. Instalación de extensiones

El personal de **CONCESIONES LI** está capacitado para instalar el cableado interior en el domicilio de los Suscriptores con un costo adicional. En caso que los Suscriptores no cuenten con cableado

interior en su domicilio o si la instalación existente no cumple con los requerimientos de calidad establecidos por **CONCESIONES LI** para asegurar la correcta prestación de los Servicios, **CONCESIONES LI** llevará a cabo la nueva instalación, en cuyo caso solamente se cobrará el cargo correspondiente a dicha instalación.

#### **4. Activación o desactivación de extensiones**

**CONCESIONES LI** prestará el servicio de activación o desactivación de extensiones existentes de acuerdo con el cargo correspondiente.

#### **B) EQUIPO**

La línea telefónica **CONCESIONES LI** está diseñada para utilizarse con cualquier tipo de aparato telefónico. La única condición existente para asegurar el correcto funcionamiento de cualquier equipo que se conecte hacia el Servicio que **CONCESIONES LI** presta es que sean aparatos homologados por el IFT, los cuales serán propiedad de los Suscriptores. La forma en que los Suscriptores pueden verificar si el equipo telefónico que desean conectar está homologado, es revisar si éste cuenta con la etiqueta de la Norma Oficial Mexicana **-NOM-** correspondiente.

Los Suscriptores, a su elección, podrán contar con un máximo de cinco (5) teléfonos para una línea en su domicilio, con el fin de asegurar una excelente calidad de transmisión de las llamadas y el correcto funcionamiento de los equipos.

#### **C) SERVICIOS DE OPERADORA**

Las operadoras de **CONCESIONES LI** tienen la función de asistir a los Suscriptores para que éstos puedan efectuar las llamadas telefónicas que deseen de la mejor forma posible. Asimismo, las operadoras orientarán a los Suscriptores respecto de la línea contratada con **CONCESIONES LI** las veinticuatro (24) horas al día, los siete (7) días de la semana.

#### **D) ACCESO A SERVICIOS ESPECIALES<sup>1</sup>**

020.- Servicio de Larga Distancia Nacional Vía Operadora.

030.- Servicio de la Hora Exacta.

040.- Información de Números Telefónicos Nacionales

050.- Centro de Reparación y Servicio de **CONCESIONES LI**.

055.- Centro de Atención al Suscriptor para Larga Distancia.

---

<sup>1</sup>La disponibilidad de los Servicios puede variar de tiempo en tiempo y con base en las diferentes localidades; por lo cual, es importante que el Suscriptor se comunique al Centro de Atención a Clientes de **CONCESIONES LI** para obtener mayor información al respecto.

06X.- Policía Local.

070.- Información a la Comunidad.

071.- Servicios de Suministro Eléctrico.

080.- Seguridad y Emergencias.

090.- Servicio de Larga Distancia Internacional Vía Operadora.

## **E) SERVICIOS TELEFÓNICOS COMPLEMENTARIOS**

### **1. Identificador de Llamadas**

El servicio *Identificador de Llamadas* permite que los Suscriptores vean en una pantalla el número telefónico de la persona que le está llamando.

Sus beneficios son los siguientes:

- Los Suscriptores identificarán quién llama antes de contestar.
- Los Suscriptores pueden decidir entre tomar la llamada o devolver la llamada con posterioridad.
- Los Suscriptores tienen más seguridad, pues se les alerta sobre llamadas entrantes no deseadas.
- Los Suscriptores pueden identificar y almacenar el origen de llamadas molestas u hostiles.

### **2. Identificador de Llamadas en Llamada en Espera**

Si los Suscriptores tienen activados los servicios *Identificador de Llamadas* y *Llamada en Espera* al mismo tiempo, la función de *Identificador de Llamadas en Llamada en Espera* se dará en forma automática, por lo que cada vez que los Suscriptores estén atendiendo una llamada también podrán recibir los datos de la llamada en espera; y de igual forma optar por tomar o no la llamada.

Sus beneficios son los siguientes:

- Los Suscriptores pueden saber quién les llama aun cuando éstos se encuentren en otra conversación telefónica.
- Los Suscriptores siempre sabrán quién es la persona de la llamada en espera.
- Los Suscriptores tienen la opción de contestar la llamada entrante o continuar su conversación actual.
- Los Suscriptores conocerán el número de la persona de la llamada en espera, aunque éstos decidan no contestar.

Los requisitos para contar con este servicio son:

- Los Suscriptores deben tener una línea **CONCESIONES LI –INTEGRHA–**.
- Contar con un equipo con identificador de llamadas integrado o unidad de pantalla para identificador de llamadas, de acuerdo con las características técnicas que le informe con oportunidad **CONCESIONES LI**.
- Los aparatos deben soportar la funcionalidad de identificador de llamadas en llamada en espera, en caso que los Suscriptores así lo deseen.

### **3. Llamada en Espera**

La *Llamada en Espera* permite a los Suscriptores contestar otra llamada mientras hablan, toda vez que un tono especial les avisa cuándo está entrando otra llamada.

Sus beneficios son los siguientes:

- Los Suscriptores no pierden llamadas importantes mientras hablan por teléfono.
- Los Suscriptores pueden ser localizados en cualquier momento.

Para que los Suscriptores puedan utilizar este servicio, deberán contratar una Línea **CONCESIONES LI –INTEGRHA–**, además de contar con aparatos telefónicos que soporten tal servicio.

### **4. Desvío de Llamadas**

El servicio de *Desvío de Llamadas* transfiere en forma automática todas las llamadas entrantes de los Suscriptores hacia el número que éstos hayan seleccionado, ya sea local, de larga distancia o móvil –celular–.

Todas las llamadas desviadas mediante este servicio están sujetas a los cargos locales, móviles o de larga distancia correspondientes, derivado de la llamada que se hace al generarse el desvío de la llamada original.

Sus beneficios son los siguientes:

- Los Suscriptores no necesitan estar en casa para poder recibir las llamadas importantes.
- Las llamadas siguen a los Suscriptores a donde quiera que éstos vayan o pueden transferirse a las personas que éstos elijan.
- Puede utilizarse con cualquier tipo de servicio, ya sea fijo o móvil –celular–.



Para efectos de la contratación de este servicio, el Suscriptor deberá contar con una Línea **CONCESIONES LI –INTEGRHA–**.

## **5. Conferencia Tripartita**

Con la *Conferencia Tripartita*, los Suscriptores pueden invitar a una tercera persona a la conversación telefónica en el momento que éstos lo deseen, de tal forma que éstos pueden hablar con dos diferentes personas al mismo tiempo, sin importar donde se encuentren. Este servicio permite conectar tanto llamadas locales como de larga distancia.

Sus beneficios son los siguientes:

- Los Suscriptores pueden hablar al mismo tiempo con dos personas que están en lugares distintos.
- Los Suscriptores simplificarán la planeación y el tiempo de sus actividades al revisarlas con dos o más personas.
- Los Suscriptores pueden sostener conferencias con amigos, familiares o colegas en una sola llamada.

Para efectos de la contratación de este servicio, el Suscriptor deberá contar con una Línea **CONCESIONES LI –INTEGRHA–**.

## **F) SERVICIOS ADMINISTRATIVOS**

### **1. Cambio de número telefónico**

Si alguno de los Suscriptores desea cambiar su número telefónico, deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- Estar al corriente en el pago de su factura.
- Llamar al Centro de Atención a Clientes o asistir a la Oficina Corporativa para solicitar dicho servicio.
- Identificarse como el responsable de la línea.
- El cargo correspondiente al cambio de número telefónico aparecerá en su siguiente factura.

Hecho lo anterior, **CONCESIONES LI** procederá a tomar las medidas que se requieran para realizar el cambio del número telefónico en las siguientes veinticuatro (24) horas, el cual quedará sujeto a la disponibilidad de numeración en la región donde se encuentre localizada la dirección para el suministro de dicho servicio a los Suscriptores.

## 2. Cambio de domicilio

Si los Suscriptores desean realizar un cambio de domicilio para su línea telefónica, **CONCESIONES LI** deberán llamar al Centro de Atención a Clientes o acudir a las Oficinas Corporativas, donde podrá solicitar el cambio de dirección del servicio requerido, siempre y cuando cubra los requisitos que se describen a continuación:

- Presentar a **CONCESIONES LI** la solicitud que, para estos efectos se ha diseñado de forma previa, firmada por el titular del Contrato.
- Presentar el último recibo de pago para verificar que se encuentra al corriente en el pago de las facturas mensuales.
- Deberá elaborarse un nuevo Contrato, para lo cual se acordará con los Suscriptores el lugar para la firma del mismo.
- Los Suscriptores y **CONCESIONES LI**, de mutuo acuerdo, fijarán la fecha para efectuar la desinstalación del equipo y para la instalación del equipo en la nueva dirección.
- **CONCESIONES LI** cargará a los Suscriptores en la siguiente factura la tarifa aplicable a dicho servicio.

Cabe señalar que, el cambio de dirección del servicio estará sujeto a la disponibilidad de capacidad y cobertura de la Red, y de que no exista alguna restricción o imposibilidad técnica que esté fuera del control de **CONCESIONES LI**.

## 3. Cesión de derechos

Para efectos de que **CONCESIONES LI** autorice la cesión de derechos del Contrato, el Suscriptor deberá presentar su petición por escrito en los Centros de Atención al Cliente de **CONCESIONES LI**, indicando los datos de identificación de la persona física o moral a quien pretenda cederle los derechos del Contrato, así como cualquier otra información que, en su caso, le solicite **CONCESIONES LI** para conocer la identidad de dicho tercero.

**CONCESIONES LI** contará con un plazo de treinta (30) días hábiles, contados a partir de la presentación de la solicitud de cesión de derechos para pronunciarse al respecto. La falta de respuesta por parte de **CONCESIONES LI** dentro del plazo de treinta (30) días hábiles antes referido, en ningún caso, podrá interpretarse en el sentido que la cesión de los derechos del Contrato fue acordada en sentido favorable pues, en todo caso, la petición deberá considerarse como resuelta en sentido negativo.

#### **4. Larga distancia CONCESIONES LI**

El servicio de larga distancia **CONCESIONES LI** es el enlace de comunicación entre dos localidades que pertenecen a diferentes áreas de servicio local. Para efectos de la prestación de este servicio, los Suscriptores deben contar con una Línea **CONCESIONES LI** activada y con Contrato vigente.

##### **Información sobre larga distancia automática**

- Los cargos por llamada son sólo por uso. La unidad de uso es el minuto.
- Los servicios de larga distancia no tienen ningún cargo por instalación ni por renta mensual, salvo que el Suscriptor contrate un paquete de minutos de larga distancia.
- El cargo mínimo por llamada es de minuto.
- Una llamada se completa en el momento que alguien contesta en el número telefónico al que se llama.
- El cargo solamente aplicará para llamadas completas.

##### **Información sobre larga distancia por operadora**

- El cargo mínimo por llamada es de tres (3) minutos.
- La llamada se empieza a contabilizar en el momento en que la operadora logra la comunicación de acuerdo con el tipo de servicio que se solicita.
- Por cada llamada de larga distancia por operadora se contabiliza una llamada local.

La factura de la línea **CONCESIONES LI** incluye el servicio de larga distancia; por lo tanto, la política de suspensión de servicios de la Línea **CONCESIONES LI** también se aplicará para el servicio de larga distancia.

# **ANEXO 2**

## **TRANSMISIÓN DE DATOS**

## **INTEGRHA NET**

El Servicio de **INTEGRHA NET** es el servicio de internet de banda ancha que se ofrece a los Suscriptores con distintos anchos de banda y velocidades de transmisión. Este servicio se puede ofrecer en conjunto con la línea **CONCESIONES LI –INTEGRHA–**.

**CONCESIONES LI** ofrece a los Suscriptores una conexión rápida y segura, con un ancho de banda de 512 Kbps y de 1 Mbps para navegar por la red. **CONCESIONES LI** ofrece el servicio de acceso a internet por una renta mensual fija.

## **POLÍTICA DE COMERCIALIZACIÓN**

El Suscriptor es responsable de velar por el buen uso que se le dé a su cuenta de Internet; por ello, le corresponde únicamente al Suscriptor adoptar las medidas necesarias para asegurarse de que otros no tengan acceso sin autorización a su cuenta.

De igual forma, es responsabilidad del Suscriptor tomar las medidas preventivas necesarias para proteger el software de su computadora respecto del uso de los programas o de otros contenidos descargados, ya que algunos de ellos pueden contener virus.

En el mismo sentido, el Suscriptor es responsable de la información que se publique en la web. Si en el domicilio en el que se instala el servicio al Suscriptor viven menores de edad que puedan acceder a este servicio, es obligación del Suscriptor vigilar el contenido al que éstos acceden al navegar por Internet.

El Suscriptor deberá reportar las fallas en el servicio, por escrito o vía telefónica, al Centro de Atención a Clientes dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a que éstas ocurran. El Suscriptor recibirá la asesoría necesaria para solucionar su problema.

En caso que el equipo que se haya instalado en el domicilio del Suscriptor esté fallando, el personal de **CONCESIONES LI** acudirá al domicilio del mismo para solucionar dicho problema, siempre y cuando el Suscriptor haya reportado previamente la falla.

Los beneficios de este servicio son los siguientes:

- La línea telefónica está libre mientras el Suscriptor navega.
- La instalación es gratis y el módem no tiene costo extra.
- Soporte telefónico.

**ANEXO 3**

**TELEVISIÓN RESTRINGIDA**

La oferta programática puede cambiar según los contratos que se celebren con los distribuidores de las señales, de lo cual los Suscriptores serán oportunamente notificados. Los suscriptores pueden solicitar a **CONCESIONES LI**, en cualquier momento, que les informe de los canales que serán parte de la barra programática.

El servicio de televisión restringida puede prestarse en conjunto con los descritos en los **ANEXOS 1 y 2**, lo que se denomina Triple play.

### **POLÍTICA DE COMERCIALIZACIÓN**

**1. CONCESIONES LI** dará en **COMODATO** al Suscriptor los equipos que sean necesarios para prestar el servicio de televisión restringida. **EL EQUIPO SE ENTREGA SIN NINGÚN TIPO DE GARANTÍA AL SUSCRIPTOR.**

**2.** El Suscriptor solo podrá usar el equipo exclusivamente en el domicilio en que se convenga su instalación; en el entendido que éste es propiedad de **CONCESIONES LI**, y que deberán ser devueltos en las mismas condiciones en que fueron recibidos al término de la vigencia del Contrato.

**3.** El Suscriptor por ningún motivo podrá ceder, transferir, alterar, comercializar o disponer de cualquier forma del servicio de televisión restringida provisto por **CONCESIONES LI**.

**4.** La instalación de las acometidas necesarias para prestar el servicio se hará en el domicilio que, para esos efectos determine el Suscriptor, previa firma del Contrato con **CONCESIONES LI**, dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de firma del Contrato en comento.

**5.** Para que **CONCESIONES LI** ordene el inicio en la prestación del servicio en el domicilio del Suscriptor, éste último deberá pagar por adelantado la primera mensualidad, así como la cuota de suscripción, conforme a las tarifas que estén debidamente inscritas en el Registro Público de Concesiones del IFT.

**6.** Por lo que se refiere a las reparaciones que, en su caso, llegasen a requerir los equipos; el Suscriptor deberá cubrir el costo de las mismas, así como el de la visita del técnico únicamente cuando le sea imputable la descompostura por mal uso o funcionamiento y/o fallas derivadas de su negligencia.

**7.** El Suscriptor deberá reportar las fallas en el servicio, por escrito o vía telefónica, al Centro de Atención a Clientes de **CONCESIONES LI**, dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a que éstas ocurran y, por ningún motivo, podrá alterar la conexión del servicio.

**8.** Una vez que el personal técnico de **CONCESIONES LI** reciba el reporte de fallas por parte del Suscriptor, dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes, éstos acudirán al domicilio del Suscriptor para que se realicen las reparaciones que se requieran.