

CODIGO DE PRACTICAS COMERCIALES DE blue TELECOMM

OBJETIVO.

El presente documento tiene como objetivo dar a conocer las políticas y procedimientos aplicables en la prestación de los servicios que proporciona la empresa Corporación de Radio y Televisión del Norte de México, S.A. de C.V. a través de su empresa filial Corporación Novavisión, S. de R.L. de C.V. (en adelante **“blue TELECOMM”**).

El presente Código de Prácticas Comerciales, se presenta como un manual informativo de operación y criterios comerciales de la empresa para las relaciones con sus usuarios, respecto a cualquier consulta, sugerencia, disputa, queja y/o falla relacionada con la provisión de los servicios autorizados por el Instituto Federal de Telecomunicaciones (en lo sucesivo IFT), mismo que busca dar seguridad y transparencia a cualquier disputa o queja dentro del territorio nacional.

El presente documento se encuentra sujeto a modificaciones, puesto que no se puede limitar la evolución de circunstancias que, por sus características, complejidad o novedad, no se hayan contemplado; por consiguiente, se requiere de una actualización periódica dependiente de la práctica, todo lo anterior bajo la supervisión y registro ante la autoridad correspondiente.

ANTECEDENTES

El IFT otorgó una concesión para instalar, operar y explotar una red pública de telecomunicaciones para **“blue TELECOMM”** preste cualquier servicio de telecomunicaciones, entre otros, servicios locales de telefonía fija, larga distancia nacional e internacional y provisión de acceso a internet.

DEFINICIONES.

Para efectos del presente código se entenderá por:



Corporación de Radio y Televisión del Norte de México, S.A. de C.V.

Corporación Novavisión, S. de R.L. de C.V.

CODIGO DE PRACTICAS COMERCIALES DE blue TELECOMM

AEPT. Agente Económico Preponderante en Telecomunicaciones, Conglomerado de empresas de las cuales Teléfonos de México. S.A.B. de C.V.(TELMEX), Teléfonos del Noroeste. S.A. de C.V.(TELNOR), Radiomóvil Dipsa. S.A.B. de C.V (TELCEL), Grupo Corso. S.A.B. de C.V. (CARSO) y Grupo Financiero Inbursa. S.A.B. de C.V. (INBURSA) forman Parte.

Áreas con Servicios. Localidad de la República Mexicana en las cuales se puede prestar los servicios de telecomunicaciones, dichas localidades, pueden ser consultadas a través de la página de internet (www.blutelecomm.mx).

Carátula. Documento que contendrá información legal y fiscal correspondiente al CLIENTE. Dicha carátula, debidamente firmada, forma parte integral del Contrato.

Caso Fortuito o de Fuerza Mayor. El acontecimiento natural o del hombre, inevitable e imprevisible, que impida en forma absoluta el cumplimiento de la obligación. De manera enunciativa más no limitativa: guerra, terremotos, inundaciones, revueltas, bloqueos, huelgas, manifestaciones y/o cambios en la legislación aplicable.

Centro de Atención a Clientes (CAC). Centro de Atención Telefónico a Clientes, para atender todo lo relacionado a pre-venta, venta, productos.

Centro de Atención a Suscriptores (CAS). Centro de Atención Telefónico a Suscriptores, para atender todo lo relacionado a incidentes administrativos y/o incidentes técnicos/operativos.

Cliente. Cualquier persona física o moral solicitante de los servicios que ofrece la Empresa.

Clientes Residenciales. Cualquier persona física solicitante de los servicios que ofrece la Empresa para uso residencial.



Corporación de Radio y Televisión del Norte de México, S.A. de C.V.

Corporación Novavisión, S. de R.L. de C.V.

CODIGO DE PRACTICAS COMERCIALES DE **blue TELECOMM**

Cientes Comerciales. Cualquier persona física o Moral solicitante de los servicios que ofrece la Empresa que destine el servicio a actividad comercial, o que se instale en un domicilio con actividad comercial o empresarial.

Código de prácticas comerciales. Manual en el que se definen los procesos comerciales de los servicios que presta **“blue TELECOMM”** así como el procedimiento de atención al CLIENTE en caso de dudas, aclaraciones, reparación y que sirve de guía tanto a los CLIENTES y SUSCRIPTORES como a los empleados de **“blue TELECOMM”** Un ejemplar de este Código estará a disposición del CLIENTE para su consulta en la página de internet www.blutelecomm.mx

Concesión. La Concesión otorgada a Corporación de Radio y Televisión del Norte, S.A. de C.V. por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes para instalar, operar y explotar una red pública de telecomunicaciones.

Concesionario. Corporación de Radio y Televisión del Norte de México, S.A. de C.V.

Contrato. El Contrato de Suscripción que la empresa firma con el cliente para la prestación de los servicios aprobado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones y la Procuraduría Federal del Consumidor.

Disposiciones Aplicables. Las condiciones contenidas con la Concesión otorgado a Corporación de Radio y Televisión del Norte, S.A. de C.V., la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, Ley Federal de Protección al Consumidor, Normas Oficiales Mexicanas y las demás disposiciones aplicables, que las complementen, modifiquen o sustituyan la regulación en materia de Telecomunicaciones.

Empresa. La prestadora del servicio concesionado, denominada como Corporación Novavisión, S. de R.L. de C.V. (**“blue TELECOMM”**)

Equipo Telecomunicaciones. Todos o cualquiera de los siguientes elementos: teléfono alámbrico, modem DSL, LTE u ONT.



Corporación de Radio y Televisión del Norte de México, S.A. de C.V.

Corporación Novavisión, S. de R.L. de C.V.

CODIGO DE PRACTICAS COMERCIALES DE **blue TELECOMM**

IFT. Instituto Federal de Telecomunicaciones

Servicio. Los servicios de telecomunicaciones que Corporación de Radio y Televisión del Norte de México, S.A. de C.V. tiene concesionados y que presta a través de Corporación Novavisión, S. de R.L. de C.V. en las áreas de cobertura consignadas en la concesión.

Servicio Residencial. Cualquier servicio prestado por **“blue TELECOMM”** a cualquier persona Física solicitante de los servicios para uso residencial.

Servicio Comercial. Cualquier servicio prestado por **“blue TELECOMM”** a cualquier persona Física o Moral solicitante de los servicios que destine el servicio a actividad comercial, o que se instale en un domicilio con actividad comercial o empresarial.

Suscriptor. Cualquier persona física o moral suscrito a los servicios que ofrece la Empresa.

Tarifas. Aquellos cargos que la empresa aplica al cliente por la prestación de los servicios y que han sido previamente registradas ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

I.- CANALES DE ATENCIÓN

Los canales de Atención sirven como un punto de contacto para que los Clientes y Suscriptores puedan recibir atención de acuerdo a sus requerimientos, los cuales son recibidos, registrados, dan seguimiento y solución a la necesidad de los Clientes y Suscriptores.

“blue TELECOMM” como prestadora del Servicio Concesionado de una Red Pública de Telecomunicaciones, ofrece al público en general diversos Servicios de Telecomunicaciones, todos o cualquiera de los siguientes: telefonía, Internet



CODIGO DE PRACTICAS COMERCIALES DE blue TELECOMM

o un paquete incluyendo ambos; **“blue TELECOMM”** cuenta con diferentes tipos de clientes, los cuales se clasifican en:

CLIENTES

Residenciales.

Comerciales.

SUSCRIPTORES

Residenciales.

Comerciales.

De acuerdo a la clasificación del tipo de cliente, los canales de Atención vía Telefónica, son los siguientes:

Centro de Atención a Clientes. Atención personalizada vía telefónica para información, contratación, facturación y aclaración de servicios, dirigido al público en general, que no son suscriptores **“blue TELECOMM”**. Cuenta con horario de atención de 9 a 20 horas del día.

Centro de Atención a Suscriptores. Atención personalizada vía telefónica (o cualquier otra vía de contacto comunicada oportunamente a los Suscriptores) para información, contratación, cambio de paquete o incremento de servicios, facturación y aclaración de servicios, dirigido a suscriptores **“blue TELECOMM”**, aquellos que tienen un contrato y asignado un número de cuenta, que deseen contratar nuevos servicios o adicionar servicios a los actualmente contratados. El Centro de Atención a Suscriptores cuenta con horario de atención 24 horas al día. Atención vía



Corporación de Radio y Televisión del Norte de México, S.A. de C.V.

Corporación Novavisión, S. de R.L. de C.V.

CODIGO DE PRACTICAS COMERCIALES DE blue TELECOMM

telefónica para atención a fallas, quejas, incidentes sobre servicios instalados, el tipo de atención provista se clasifica en:

Administrativa: Lo relacionado a estados de cuenta, facturación, aclaraciones, quejas, dudas, bajas, cambios. Cambio de Titular, Actualización de Domicilio, Reporte de Robo, Daño / Seguro de equipo.

Técnicas/operativas: Lo relacionado a fallas del servicio, quejas, dudas.

Cuenta con un horario de atención personalizada de lunes a sábado de 8 a 22 horas Hora del Centro y los domingos de 9 a 21 horas. Hora del Centro

Servicio en Línea, a través de la página de **“blue TELECOMM”**: www.blutelecomm.mx Medio de atención electrónica, disponible 24 horas los 365 días del año.

II.- COMERCIALIZACIÓN.

La comercialización del producto de telecomunicaciones **“blue TELECOMM”** se realiza a través de un grupo de ventas dedicado exclusivamente a este tipo de operación. **“blue TELECOMM”** no cuenta con ventanillas de atención al público físicas.

III.- CONTRATACIÓN.

La empresa pondrá a disposición del público consumidor los productos que comercialice. La contratación del servicio se realizará siempre y cuando el solicitante cumpla con y acepte los requisitos que la promoción ofrecida requiere.

CODIGO DE PRACTICAS COMERCIALES DE blue TELECOMM

CONTRATOS. Los contratos de servicios de telecomunicaciones que celebre la empresa con sus suscriptores estarán aprobados por el Instituto Federal de Telecomunicaciones y registrados ante la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor, por lo que en ningún momento serán sujeto de negociación entre el suscriptor y “blue TELECOMM”.

PAPELERIA DE SUSCRIPCIÓN. Se integra por la “Carátula de los Contratos”, el “Contrato de Adhesión”, “Condiciones de(l) o los Servicio(s)”, formato de “Registro de Suscriptor con Cargo Automático”, “Responsabilidad por equipo Telecomunicaciones”, todos y cada uno de ellos serán identificados individualmente a través de un número foliado que corresponde al número de contratos y autorizados por la empresa.

ATENCIÓN AL PÚBLICO. Toda la atención a clientes se realizará a través de los teléfonos asignados para dicho propósito los 365 días del año o vía servicios en línea a través de la página www.blutelecomm.mx. “blue TELECOMM” no cuenta con ventanillas de atención al público. El Teléfono del Centro de Atención a Clientes, en general es: **55 4000 7100**, las 24 horas del día los 365 días del año.

Las modalidades de contratación y los esquemas de plan tarifario podrán encontrarlos en la página www.blutelecomm.mx y/o registrados en la página del IFT.

POLÍTICAS.

CONTRATACIÓN. La empresa ofrece la contratación del servicio, así como la atención para cualquier otro trámite como lo son verificación del proceso de instalación, cambios de domicilio, reportes de fallas, aclaraciones, ajustes, promociones, etc., vía telefónica o en línea a través de la página www.blutelecomm.mx

Las modalidades de contratación y los esquemas de plan tarifario podrán encontrarlos en la página www.blutelecomm.mx y/o registrados en la página del IFT.

CODIGO DE PRACTICAS COMERCIALES DE **blue TELECOMM**

FIRMA DE CONTRATOS. Para obtener el suministro del servicio de telecomunicaciones que ofrece www.blutelecomm.mx, el solicitante deberá contar previamente con la instalación del Equipo de Telecomunicaciones, y firmar la “papelería de suscripción”, así como una garantía que ampare la devolución del Equipo de Telecomunicaciones en buenas condiciones.

Los documentos le serán entregados en copia al nuevo suscriptor junto con un correo de bienvenida y la carta de los derechos mínimos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones que contiene toda la información sobre los servicios y productos **“blue TELECOMM”**, paquetes y características del equipo (que se mencionan de forma enunciativa mas no limitativa), formas de pago, consulta del estado de cuenta, recomendaciones, garantías, teléfonos de Servicio a Clientes, el número de contrato y el número de cuenta que le corresponde al servicio.

GARANTÍAS. La empresa podrá requerir al nuevo suscriptor de las garantías que estime convenientes. Dichas garantías serán establecidas previamente por **“blue TELECOMM”** y se harán del conocimiento del nuevo suscriptor quien deberá firmar las mismas para poder tener acceso al servicio y las cuales amparan la devolución íntegra del equipo de telecomunicaciones proporcionado por **“blue TELECOMM”**

“blue TELECOMM” podrá cobrar el monto de la garantía que el suscriptor le entregue, además de las contraprestaciones debidas y los gastos que se hubieran generado y que de manera enunciativa mas no limitativa consistan en gastos de cobranza, judicial o extrajudicial, gastos de instalación no cubiertos por el CLIENTE, gastos administrativos, gastos en que hubiera incurrido la Empresa por la suspensión del servicio, recuperación de los equipos, etc.

Si por causas ajenas a **“blue TELECOMM”** no se puede ejecutar dicha garantía, el SUScriptor deberá pagar inmediatamente el adeudo por el cual incurrió en mora. En caso contrario, **“blue TELECOMM”** tendrá el derecho para suspender total o parcialmente la Prestación de los servicios de telecomunicaciones objetos del Contrato.

CODIGO DE PRACTICAS COMERCIALES DE **blue TELECOMM**

“**blue TELECOMM**” podrá solicitar al CLIENTE una garantía de cumplimiento en la forma de un depósito en efectivo, fianza o pagaré, para el aseguramiento del pago de contraprestaciones.

CONTRATACIÓN DE EXTENSIONES Y/O CABLEADO INTERIOR ADICIONAL. Para que el SUScriptor pueda conectar un equipo adicional a la línea telefónica contratada, es necesario, la instalación de un cableado interior opcional en el domicilio del SUScriptor, por lo que el costo incrementará la facturación original del mismo en el mes siguiente de la solicitud, por gastos de instalación de cableado interior adicional y en dado caso, de así requerirlo el suscriptor, por el costo del aparato telefónico.

CAMBIOS DE DOMICILIO Y/O NÚMERO TELEFÓNICO. El trámite de cambio de domicilio y/o cambio de número telefónico se realizará a solicitud del SUScriptor, el costo asociado al servicio solicitado será proporcionado al SUScriptor, mediante vía telefónica, a través del Centro de Atención a Suscriptores.

Para casos de cambio de Domicilio, con el mismo número, podrá realizarse siempre y cuando el nuevo domicilio se encuentre en la misma Área de Servicio Local (ASL).

El servicio podrá ser negado por “**blue TELECOMM**”, si el análisis de factibilidad realizado por la misma, arroja como resultado que el nuevo domicilio no se encuentra dentro de zona de cobertura o que no se tienen las facilidades técnicas para proporcionar el servicio en la ubicación seleccionada por el CLIENTE.

CESIÓN DE DERECHOS. “**blue TELECOMM**” tramitará cualquier solicitud de cesión de derechos en favor de un tercero, siempre y cuando se reciba la documentación que al efecto procede como lo es: contrato de cesión de derechos firmada por ambas partes; domicilio completo del nuevo suscriptor y donde será reinstalado el equipo; teléfono con clave lada de casa, oficina, celular, u otro; dos referencias personales del nuevo titular con nombres completos, parentesco y teléfonos; copia de identificación oficial del cedente y del cesionario con nombre firma y foto;

CODIGO DE PRACTICAS COMERCIALES DE blue TELECOMM

comprobantes de domicilio. Para tal efecto, el CLIENTE deberá notificar por escrito a “blue TELECOMM” con al menos 30 (treinta) días de anticipación a la fecha en la que pretenda realizar la cesión, en cuyo caso “blue TELECOMM” deberá resolver tal petición, dentro de los 15 (quince) días siguientes a la fecha de recibida la notificación de referencia. El cambio o la cesión de derechos podrá efectuarse siempre y cuando el usuario que paga el servicio lo haya disfrutado durante 4 meses o más, además de que no se trate de un inmueble en renta con servicio de telefonía incluido. En este caso, el arrendador del inmueble, sólo si es el titular de la línea, podrá solicitar el cambio.

“blue TELECOMM” podrá ceder únicamente los derechos de facturación y/o cobranza a cualesquiera de sus empresas subsidiarias o filiales, así como cualquier tercero, mediante notificación por escrito al CLIENTE con 30 (días) naturales de anticipación a que dicha cesión ocurra.

VIGENCIA DE LOS CONTRATOS. La vigencia del contrato iniciará en la fecha de su firma y será indefinida en tanto exista algún servicio vigente. La vigencia de los Servicios será la que se señale en el Contrato de Prestación de Servicios y en la Carátula del mismo, no tiene un plazo forzoso para las Partes, a menos que sea acordado por las Partes, implique gastos de instalación que excedan el estándar, como cableado exterior para llegar al domicilio del usuario, instalación de postes u infraestructura pasiva adicional; en cuyo caso, el costo de instalación adicional y/o material excedente puedan ser diferidos a varios meses, por lo que se pone a disposición del CLIENTE los plazos mínimos forzosos de 12 (doce), 18 (dieciocho) y 24 (veinticuatro) meses y serán válidos mediante firma autógrafa de las Partes.

Los plazos mínimos forzosos no indican una cancelación anticipada del servicio, sino la obligación del usuario de permanecer durante el periodo previamente establecido con el servicio, entendiéndose que una vez cubierto dicho plazo se podrá dar por terminado el servicio atendiendo lo dispuesto en los mismos contratos.

TERMINACIÓN ANTICIPADA. En caso de cancelación anticipada al vencimiento del plazo mínimo forzoso establecido en los contratos, la empresa actuará conforme a los términos y condiciones asentadas en los mismos. El usuario que

CODIGO DE PRACTICAS COMERCIALES DE **blue TELECOMM**

solicite la cancelación del servicio antes de vencimiento del plazo mínimo de permanencia pagará a la Empresa la cantidad que adeude por los meses restantes del plazo forzoso establecido en la carátula de los contratos.

Serán causas de terminación de contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones, entre **“blue TELECOMM”** y el SUSCRIPTOR, las siguientes:

- (a) La falta de pago por parte del SUSCRIPTOR de (l) (los) paquete (s) o servicio que haya solicitado, 60 (sesenta) días naturales posteriores a su fecha de corte.
- (b) La imposibilidad permanente de **“blue TELECOMM”** de prestar el servicio por caso fortuito o de fuerza mayor.
- (c) Por revocación, cancelación u otra causa que deje sin efectos la concesión otorgada a **“blue TELECOMM”**, por parte de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes o el Instituto Federal de Telecomunicaciones.
- (d) Por negativa de pago del SUSCRIPTOR, sin causa justificada.
- (e) Porque el SUSCRIPTOR ceda o traspase los derechos del contrato firmado con **“blue TELECOMM”**.
- (f) Por otras causas señaladas por la ley en la materia.
- (g) Por la imposibilidad técnica en caso de cambio de domicilio fuera de Área de Servicio Local.

El hecho de que **“blue TELECOMM”** rescinda los contratos, no liberará al SUSCRIPTOR de sus obligaciones contraídas y pendientes de cumplimiento derivadas de dichos contratos.

REACTIVACIÓN DEL SERVICIO. **“blue TELECOMM”** podrá reanudar el contrato y reactivar el servicio si se elimina la causa que originó la rescisión del mismo y/o suspensión del servicio. En caso de que la suspensión obedezca a la falta

CODIGO DE PRACTICAS COMERCIALES DE blue TELECOMM

de pago por parte del SUSCRIPTOR, “blue TELECOMM” se reserva el derecho de solicitar el pago que por concepto de reactivación se generen. Una vez liquidados en su totalidad los cargos pendientes de pago, “blue TELECOMM” informará al SUSCRIPTOR las condiciones sobre las que se reanudaría nuevamente el servicio.

En caso que el servicio del SUSCRIPTOR haya sido dado de baja, el SUSCRIPTOR contará con un plazo máximo de 60 (sesenta) días para liquidar el adeudo y pagar los gastos de reinstalación para que el SUSCRIPTOR cuente con el mismo número de teléfono haciendo vigente el mismo contrato.

En caso de que hubiesen transcurrido los 60 (sesenta) días posteriores al período de baja del servicio por falta de pago, se asignará un nuevo número telefónico firmando un nuevo contrato, siempre y cuando existan las facilidades y/o disponibilidad de números y red, previo pago de los adeudos anteriormente contraídos y efectuando el pago por gastos de la instalación.

IV.- INSTALACIÓN.

La instalación del equipo de Telecomunicaciones es independiente a la contratación del servicio, y la fecha de instalación será pactada directamente con el personal de ventas que atienda la solicitud vía telefónica o vía la página de internet www.bluetelecomm.mx en su apartado, Contratación en línea. Dicha fecha deberá ser por lo menos 7 (siete) días posterior a la fecha en la que se celebró el contrato.

PERSONAL DE INSTALACIÓN. “blue TELECOMM” cuenta con personal de campo debidamente identificado con credencial de la “blue TELECOMM”, sin embargo, para las instalaciones del servicio de telecomunicaciones, debido a la naturaleza de la tecnología, también podrá asistir personal de AEPT, quienes deberán identificarse con credencial de AEPT, para que el CLIENTE y/o SUSCRIPTOR pueda permitirle el acceso a su domicilio para realizar la instalación del cableado interior y las pruebas correspondientes del servicio que está instalando.

CODIGO DE PRACTICAS COMERCIALES DE blue TELECOMM

EQUIPOS DE TELECOMUNICACIONES. “blue TELECOMM” podrá otorgar los equipos en arrendamiento, en comodato y/o en venta, según como sea pactado con el SUSCRIPTOR de conformidad con la promoción contratada. El equipo, modelo y número de serie dependerá de la disponibilidad de los mismos ya que no es obligación de la empresa la instalación de un equipo en particular, por lo que la publicidad podrá hacer referencia a un equipo de forma enunciativa mas no limitativa. Los equipos que se instalen deberán cumplir con los requerimientos técnicos, ser equipos homologados para funcionar con la red y autorizados por el IFT.

“blue TELECOMM” no será responsable de la instalación del equipo, ni de las acciones o consecuencias derivadas de la instalación o modificaciones que sean efectuadas por terceros, con excepción de las instalaciones realizadas por personal de AEPT.

V. - ATENCIÓN A CLIENTES.

“blue TELECOMM” no cuenta con ventanilla de atención a CLIENTES. Toda la atención se realiza vía telefónica a los teléfonos **55 4000 7100**, las 24 horas del día los 365 días del año.

TIPO DE ATENCION. Se lista diversos tipos de atención que se tiene a disposición de los CLIENTES, a través del Centro de Atención a Clientes y/o Suscriptores, la lista es enunciativa más no limitativa:

Contratación de Servicio.

Solicitud de Portabilidad Numérica.

Información al CLIENTE (Proceso de instalación, estatus de cambios de domicilio, fechas de vencimiento del recibo, trámites y precios para contratación del servicio, adeudos anteriores y saldos, información general sobre productos y servicios, equipos utilizados y vendidos por la Empresa, estatus de solicitud de portabilidad, aviso de privacidad de sus datos).



Corporación de Radio y Televisión del Norte de México, S.A. de C.V.

Corporación Novavisión, S. de R.L. de C.V.

CODIGO DE PRACTICAS COMERCIALES DE **blue TELECOMM**

Para mejor atención del CLIENTE se solicitará número celular y correo electrónico.

QUEJAS Y ACLARACIONES. Cualquier queja será atendida a través del teléfono del Centro de Atención a Clientes y/o Centro de Atención a suscriptores de **“blue TELECOMM”**.

Para reportar quejas de los servicios, el SUSCRIPTOR deberá marcar al **55 4000 7100**, de las 9 a las 21 horas del día los 365 días del año. Dependiendo del problema se le dará respuesta al SUSCRIPTOR de manera inmediata o en su caso se levantará un reporte para que sea atendido en un plazo no mayor a 48 horas.

En caso de que exista necesidad de hacer trabajos en el domicilio del SUSCRIPTOR se programará la visita dependiendo de la disponibilidad del SUSCRIPTOR.

En caso de aclaraciones sobre cargos que aparecen en el recibo sobre larga distancia, servicio local, gastos de instalación, rentas y consumos, servicios de voz e internet, La aclaración será atendida en línea al proporcionar el número telefónico y el nombre del titular de la línea, se le dará respuesta a la aclaración solicitada de acuerdo a los tiempos indicados en las condiciones del Servicio contratado.

Todos los suscriptores tienen el derecho de acudir ante la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) en caso de que consideren que han sido violentados sus derechos al teléfono 55688722 de la Ciudad de México Distrito Federal, o bien en sus respectivas Delegaciones dentro de la República Mexicana.

VI.- SERVICIOS.

“blue TELECOMM” se obliga a prestar los servicios al SUSCRIPTOR durante las 24 (veinticuatro) horas del día, los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año. Estos servicios se prestarán en las áreas con servicio, dentro de la cobertura



Corporación de Radio y Televisión del Norte de México, S.A. de C.V.
Corporación Novavisión, S. de R.L. de C.V.

CODIGO DE PRACTICAS COMERCIALES DE blue TELECOMM

que se tiene autorizada por el IFT, observándose lo dispuesto en el Contrato, así como estricto apego a la Ley, y conforme a las tarifas registradas ante el IFT y las políticas de uso que le corresponda a cada servicio.

Los servicios que el Cliente puede contratar a **“blue TELECOMM”** se señalarán en la Carátula del Contrato celebrado entre el CLIENTE y **“blue TELECOMM”**, bajo la modalidad, descripción y características técnicas establecidas.

Los servicios disponibles son:

SERVICIO DE TELEFONIA RESIDENCIAL

SERVICIO DE INTERNET RESIDENCIAL

SERVICIO DE INTERNET COMERCIAL

Los servicios disponibles en paquete son:

SERVICIO DE INTERNET Y TELEFONIA RESIDENCIAL

SERVICIO DE INTERNET Y TELEFONIA COMERCIAL

La entrega de los servicios estará sujeta a un análisis de factibilidad por parte de **“blue TELECOMM”**. En caso de que el resultado del mencionado análisis sea negativo y no sea factible la provisión de los servicios requeridos por el Cliente, **“blue TELECOMM”** no estará obligado a la prestación de los mismos.

SERVICIO DE PORTABILIDAD NUMÉRICA. La portabilidad permite a los Clientes de otras compañías telefónicas el conservar su mismo número al migrarse con **“blue TELECOMM”**, con la contratación de una línea Telefónica de **“blue TELECOMM”**. **“blue TELECOMM”** tendrá la responsabilidad de ingresar los documentos del CLIENTE, anexando el NIP

CODIGO DE PRACTICAS COMERCIALES DE blue TELECOMM

de portabilidad (personas físicas) o el formato de solicitud de portabilidad y porción de acta constitutiva donde se acrediten las facultades necesarias para realizar el trámite (personas morales) además de la identificación oficial vigente del titular apoderado legal. Una vez que el CLIENTE haya iniciado el proceso de portabilidad, si así lo decide, tiene derecho a cancelarlo de manera gratuita sin perjuicio de las obligaciones contractuales que hubiera adquirido en la contratación del servicio. A partir que se presenta la solicitud de Portabilidad ante el Proveedor Receptor y hasta que concluya el Proceso, ni el Concesionario Donador ni el Proveedor Donador podrán realizar prácticas de retención del Usuario que haya solicitado la Portabilidad y tampoco podrán contactarlo por al menos 15 (quince) días naturales a partir de la ejecución de la portabilidad para solicitar su aprobación para recibir llamadas de promoción de servicios o paquetes.

VII. TARIFAS Y POLÍTICAS DE PAGO.

LIBRO DE TARIFAS. Es el documento que contiene los montos registrados y autorizados por el Instituto Federal de Telecomunicaciones para la prestación de los Servicios de Telecomunicaciones de la empresa, este puede ser consultado en la página del IFT (www.ift.org.mx) o directamente en la página de la empresa www.blutelecomm.mx

CAMBIOS Y/O MODIFICACIÓN DE TARIFAS VIGENTES. “blue TELECOMM” se reserva el derecho de adicionar, eliminar o sustituir cualquiera de los servicios ofrecidos y/o precio de las mismas, con previo registro y autorización del IFT, en tal caso se dará aviso al SUScriptor mediante un correo electrónico o vía una llamada telefónica invitando al SUScriptor a revisar las nuevas tarifas directamente en la página www.blutelecomm.mx o en la página del IFT, siempre de acuerdo con las normas vigentes relativas al registro y aprobación de las tarifas por parte del IFT. De la misma forma la empresa se reserva en todo momento y bajo cualquier circunstancia, el derecho de ajustar sus tarifas de acuerdo a las condiciones de mercado, así como al Índice Nacional de Precios al Consumidor, por la prestación de cualquiera de sus Servicios de Telecomunicaciones.

CODIGO DE PRACTICAS COMERCIALES DE **blue TELECOMM**

Una vez entradas en vigor, el SUSCRIPOR tendrá 15 (quince) días naturales para cancelar el contrato en caso de que el SUSCRIPOR no esté de acuerdo con las nuevas condiciones o tarifas. Si el SUSCRIPOR no manifiesta su inconformidad en dicho término y continúa recibiendo los servicios, estas modificaciones se entenderán como aceptadas.

PRECIOS ESPECIALES. Eventualmente **“blue TELECOMM”** podrá ofrecer precios especiales o promociones a sus clientes. Estos precios especiales, previamente aprobados y registrados ante el IFT se ofrecerán en los mismos términos y condiciones a todos los clientes que se encuentren en circunstancias iguales. Las tarifas registradas por **“blue TELECOMM”** constituirán la base para las promociones y descuentos que realice. Los precios especiales estarán siempre sujetos a determinada vigencia.

IMPUESTOS. Los precios indicados en la Tarifa como Sin Impuestos, no incluyen impuestos, por lo que aquellos que de acuerdo a las leyes fiscales procedan, se aplicarán en la factura respectiva.

VIII.- FACTURACIÓN

“blue TELECOMM” facturará los servicios de manera mensual, por lo que informará con esa periodicidad al SUSCRIPOR mediante estado de cuenta electrónico, la cantidad que deberá cubrir, entendiéndose que la no recepción de dicha información por parte del SUSCRIPOR no le libera de las obligaciones de pago que resulten a su cargo. Los cargos que realice **“blue TELECOMM”** los realizará por tipo de servicios y se establecerán en moneda nacional. Los impuestos generados por la prestación del Servicio se detallarán por separado.

En caso de que el SUSCRIPOR no reciba el Estado de Cuenta en la fecha indicada, no lo libera de su obligación de pago, por el contrario, el SUSCRIPOR estará obligado a solicitar de **“blue TELECOMM”** el monto adeudado a efecto de que el mismo pueda realizar el pago pendiente.



CODIGO DE PRACTICAS COMERCIALES DE **blue TELECOMM**

El SUSCRIPTOR podrá solicitar el envío de su facturación a su domicilio.

Se entenderá por fecha de corte, el día del mes en que **“blue TELECOMM”** le efectúe los cargos y que le será dada a conocer en los estados de cuenta que se le transmitan vía electrónica y el cual incluirán, entre otros, los siguientes conceptos:

Contraprestación correspondiente a los servicios contratados por el SUSCRIPTOR.

Cualquier tarifa excedente por consumo adicional que haya realizado el SUSCRIPTOR durante el período de facturación que se trate

En caso de que apliquen cargos de habilitación, instalación y/o cableado interior, cambio de domicilio, cambio de número, tráfico marcaciones especiales, tráfico excedente a la política de uso justo.

El SUSCRIPTOR se obliga a pagar mensualmente a **“blue TELECOMM”** el monto total que se señale en la factura correspondiente antes de la fecha de vencimiento señala en la misma. **“blue TELECOMM”** deberá enviar la factura al SUSCRIPTOR al menos 10 (diez) días naturales previos a la fecha de su vencimiento.

El SUSCRIPTOR acepta expresamente que la Factura le sea enviada por **“blue TELECOMM”** a la dirección electrónica que para tales efectos señale el SUSCRIPTOR. En caso de que éste no reciba la factura que corresponde al mes de que se trate, deberá informar dicho evento vía telefónica a los Centros de Atención al Cliente con la finalidad que le informen el monto a pagar, el procedimiento y la forma de pago, así como, las instituciones bancarias en las cuales podrá realizar su pago.

Los pagos de las facturas los podrán realizar los suscriptores en aquellas instituciones con las que **“blue TELECOMM”** tenga convenios de pago. El pago de la factura deberá realizarse de cualquiera de las siguientes formas:

CODIGO DE PRACTICAS COMERCIALES DE **blue TELECOMM**

El SUSCRIPTOR podrá efectuar sus pagos de las siguientes formas:

Mediante depósito a una cuenta bancaria en la que el SUSCRIPTOR podrá entregar el pago mensual en las sucursales de diversos bancos (los cuales serán informados por la empresa al momento de contratar), utilizando el número de cuenta que **“blue TELECOMM”** facilitará.

Por cargo automático mensual a tarjetas de crédito afiliadas, para lo cual el SUSCRIPTOR previamente autorizará a **“blue TELECOMM”** a realizar el correspondiente cargo automático en su respectiva cuenta.

A través del servicio de pagos por Internet que ofrecen algunos bancos.

Por medio de pago telefónico de instituciones bancarias que ofrezcan a sus cuentahabientes dicho servicio.

Por pago domiciliado solicitando el “cargo automático mensual” directamente en la institución bancaria que lo ofrezca.

Mediante cargo único a las tarjetas de crédito afiliadas.

Mediante la emisión de un cheque por el importe total del cargo establecido en la factura, pagadero a favor de Corporación Novavisión, S. de R.L. de C.V. En el supuesto de que el cheque con que se pague la factura no tuviera fondos suficientes, **“blue TELECOMM”** estará facultado para cargar una comisión del 20% sobre el monto total del adeudo no pagado. Por cheque devuelto.

Por medio de tiendas de autoservicio afiliadas, Indicando en la caja el número de tu cuenta **“blue TELECOMM”** e importe a pagar, independiente de las comisiones que dichas tiendas apliquen al SUSCRIPTOR. Recibiendo un ticket de caja como comprobante de pago.

CODIGO DE PRACTICAS COMERCIALES DE blue TELECOMM

Por medio de cajeros automáticos de instituciones bancarias que ofrezcan a sus cuentahabientes dicho servicio.

INCONFORMIDAD, ACLARACIONES SOBRE CARGOS EN LA FACTURA Y/O BONIFICACIONES. Cualquier anomalía que el SUSCRIPTOR detecte sobre los cargos mostrados en su Factura, tales como larga distancia, servicio local, gastos de instalación, rentas y consumos, deberá informarla de inmediato al Centro de Atención Telefónico de “blue TELECOMM”.

En caso de proceder alguna bonificación a favor del SUSCRIPTOR, 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.

IX.- REPARACIONES

ATENCION DE FALLAS

CENTRO DE ATENCION. “blue TELECOMM” cuenta con un Centro de Atención a Suscriptores, disponible las 24 horas del día, para el reporte y seguimiento de falla a través del cual se mantendrá informado al SUSCRIPTOR del estado que guarda el servicio prestado.

La principal tarea del El Centro de Atención a Suscriptores será atender las necesidades administrativas y técnicas del SUSCRIPTOR relacionadas a la prestación de los Servicios de “blue TELECOMM” se realicen conforme a los mínimos de calidad comprometidos tanto en los Contratos de Suscripción como en el título de concesión de “blue TELECOMM”.

En caso de que exista alguna falla, el SUSCRIPTOR deberá reportarla vía servicios en línea a través de la página www.bluetelecomm.mx, o mediante una llamada al número telefónico **050** desde una línea blue TELECOMM o al **55 4000 7100** para que el reporte sea atendido, asignándole un número de seguimiento. Conforme este número de seguimiento el SUSCRIPTOR podrá verificar la atención que se le esté dando a la falla que reportó.

CODIGO DE PRACTICAS COMERCIALES DE blue TELECOMM

El SUSCRIPOTOR deberá comunicar a **“blue TELECOMM”** las fallas que presente el Servicio y/o el Equipo de manera inmediata vía servicios en línea a través de la página www.bluetelecomm.mx, o a través del número telefónico de Centro de Atención a Suscriptores establecido por **“blue TELECOMM”**, lo anterior para proceder a su reparación o restitución. Dichas reparaciones o sustituciones serán sin costo para el SUSCRIPOTOR cuando las mismas estén cubiertas por las garantías del Equipo que se describen en la Garantía/Asistencia de **“blue TELECOMM”**, establecida en el Contrato de Prestación de Servicios, y en los manuales de operación del Equipo entregados al SUSCRIPOTOR.

ROBO O EXTRAVÍO DE EQUIPOS BAJO CUSTODIA DEL CLIENTE. El SUSCRIPOTOR en consecuencia se constituye como depositario responsable del buen uso y conservación de estos equipos, por tal motivo en caso de daño, robo, destrucción o extravío de alguno de los equipos, el SUSCRIPOTOR se obliga a pagar a **“blue TELECOMM”** en una sola exhibición, el cargo por reemplazo de equipo de conformidad con la Tarifa vigente, mismo que le será facturado al SUSCRIPOTOR por **“blue TELECOMM”** en el siguiente Factura. El robo o extravío del equipo de telecomunicaciones no es considerado una falla de servicio.

INFORMACIÓN REQUERIDA PARA REPORTAR UNA FALLA. Con el fin de proporcionar una atención adecuada al SUSCRIPOTOR puede requerir referencias como información indispensable para ingresar fallas, entre ellas de manera enunciativa más no limitativa, es:

- Número de teléfono que se reporta.
- Número de teléfono donde se pueda localizar al SUSCRIPOTOR.
- Nombre del titular de la línea o servicio de internet.
- Domicilio (ubicación) falla.
- Horario de Acceso al Domicilio.
- Número de Serie y MAC de Equipo.

CODIGO DE PRACTICAS COMERCIALES DE blue TELECOMM

El procedimiento para la solicitud de atención de fallas será el siguiente:

El SUScriptor levantará el reporte vía servicios en línea a través de la página www.blutelecomm.mx, o mediante el Centro de Atención a Suscriptores de “blue TELECOMM”, a dicho reporte le será asignado un número de seguimiento para su posterior seguimiento.

El Centro de Atención a Suscriptores, junto con el responsable técnico darán seguimiento al reporte presentado.

El Responsable técnico verificará las causas que motivaron la falla y en su caso la corregirá de acuerdo a lo establecido en el Contrato de prestación de Servicio, en el Título de Concesión y la Oferta de Referencia De Desagregación del Bucle Local Vigente.

“blue TELECOMM” estará obligado a corregir las fallas que le sean imputables conforme a las definiciones en el contrato correspondiente.

X.- FALLAS O INTERRUPCIONES DE SERVICIO.

No habrá lugar a reclamación alguna en contra de “blue TELECOMM” si el SUScriptor no puede recibir el o los servicios, por las siguientes causas:

- I.- Por falta de pago de las cuotas convenidas u otra causa directamente imputable al SUScriptor;
- II.- Por resolución de las autoridades competentes o por resolución judicial;
- III.- Por actos de violencia que provengan de motines, rebeliones, huelgas, robo o destrucción de la infraestructura de telecomunicaciones;



Corporación de Radio y Televisión del Norte de México, S.A. de C.V.
Corporación Novavisión, S. de R.L. de C.V.

CODIGO DE PRACTICAS COMERCIALES DE blue TELECOMM

IV.- Por condiciones atmosféricas adversas;

V.- Por caso fortuito o fuerza mayor.

XI.- NOTIFICACIONES Y DOMICILIOS

“blue TELECOMM”: Insurgentes sur 694, Piso 6, Colonia del Valle, 03100, Ciudad de México.

CLIENTE. El domicilio indicado por el CLIENTE al Centro de Atención a Clientes al momento de llevar a cabo la activación del servicio, o en caso de contrato, en la carátula del mismo, la cual forma parte del contrato.



DOCUMENTO DE ÍNDOLE INFORMATIVO