

CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES APCO NETWORKS S.A. DE C.V.

ÍNDICE

1. OBJETIVO;
2. SERVICIOS QUE PRESTA APCO S.A. DE C.V.;
 - 2.1 DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS;
 - 2.1.1 CONDUCCIÓN DE SEÑALES A REDES PÚBLICAS DE TELECOMUNICACIONES;
 - 2.1.2 CONDUCCIÓN DE SEÑALES A REDES PRIVADAS DE TELECOMUNICACIONES;
 - 2.1.3 CONDUCCIÓN DE SEÑALES A PRESTADORES DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO;
 - 2.1.4 MÓVIL DE COMUNICACIÓN POR SATÉLITE, CON COBERTURA A NIVEL NACIONAL.
 - 2.2 FORMAS Y TIEMPOS DE MEDICIÓN Y TASACIÓN;
 - 2.3 PROCEDIMIENTOS DE FACTURACIÓN Y COBRANZA DE LOS SERVICIOS;
3. TARIFAS
4. NIVELES Y COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE OFRECEN EN LOS SERVICIOS;
5. ATENCIÓN AL USUARIO;
 - 5.1 CONTACTO;
 - 5.2 PLAZOS MÁXIMOS PARA LA ATENCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS Y SOLUCIÓN DE ACLARACIONES, QUEJAS Y REPARACIONES;
 - 5.3 BONIFICACIONES;
6. CAMBIOS DE PAQUETE O SERVICIO;
7. POLÍTICA DE SUSPENSIÓN Y CANCELACIÓN DE SERVICIOS;
 - 7.1 SUSPENSIÓN;
 - 7.2 CANCELACIÓN;
8. SOLUCIÓN EN CASO DE CONTROVERSIAS;

1. OBJETIVO

El presente Código de Prácticas Comerciales tiene como finalidad informar a los usuarios de APCO S.A. DE C.V. (en adelante "Apco") las políticas y procedimientos aplicados para la prestación de los servicios que sean contratados.

Este Código de Prácticas Comerciales será consultable por los usuarios de Apco en la página web **www.aitelecom.net/**

2. SERVICIOS QUE PRESTA APCO

Apco presta los servicio de (i) conducción de señales a redes públicas de telecomunicaciones, (ii) conducción de señales a redes privadas de telecomunicaciones, (iii) conducción de señales a prestadores de servicios de valor agregado, (iv) móvil de comunicación por satélite, con cobertura a nivel nacional, en virtud de la concesión única para uso comercial, que le fue otorgada por el Instituto Federal de Telecomunicaciones (en adelante "IFT") el día 7 de junio de 2016.

2.1 DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

2.1.1 CONDUCCIÓN DE SEÑALES A REDES PÚBLICAS DE TELECOMUNICACIONES.

Apco ofrece a sus usuarios el servicio de conducción de señales a redes públicas de telecomunicaciones. Este servicio consiste en la conducción de señales que únicamente se realizará para enlazar estaciones remotas de redes públicas de telecomunicaciones, la cual es controlada, monitoreada y administrada por la estación maestra de la Red de Apco. Es importante señalar que APCO no prestaría el servicio a los usuarios finales de los concesionarios de redes públicas de telecomunicaciones a los cuales les preste el servicio.

2.1.2 CONDUCCIÓN DE SEÑALES A REDES PRIVADAS DE TELECOMUNICACIONES.

Apco ofrece a sus usuarios el servicio de conducción de señales a redes privadas de telecomunicaciones. Este servicio consiste en cursar el tráfico que será generado y terminado en puntos que pertenezcan a una misma red privada de telecomunicaciones al usuario.

Es importante señalar que la contratación del servicio de Apco no autoriza al usuario a cursar tráfico público conmutado a través de la Red de Apco.

Apco no proporciona intercambio de tráfico entre las redes privadas de telecomunicaciones de los usuarios y las redes públicas de telecomunicaciones que cursan tráfico público conmutado.

Apco no presta servicios de interconexión entre las redes privadas de telecomunicaciones de los usuarios.

2.1.3 CONDUCCIÓN DE SEÑALES A PRESTADORES DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO.

Apco ofrece a sus usuarios el servicio de conducción de señales a prestadores de servicios de valor agregado. Este servicio consiste en enlazar estaciones remotas de prestadores de servicios de valor agregado, así como para enlazar cada una de ellas a Internet, y será controlada, monitoreada y administrada por la estación maestra de la Red.

Es importante señalar que APCO no prestaría el servicio a los usuarios finales de los concesionarios de redes públicas de telecomunicaciones a los cuales les preste el servicio. Apco no cursa tráfico público conmutado a través de su Red. La contratación de este servicio no autoriza al usuario a cursar tráfico público conmutado a través de la Red.

2.1.4. MÓVIL DE COMUNICACIÓN POR SATÉLITE, CON COBERTURA A NIVEL NACIONAL.

Apco ofrece a sus usuarios el servicio móvil de comunicación por satélite, con cobertura a nivel nacional.

2.2 FORMAS Y TIEMPOS DE MEDICIÓN

La forma de facturación y los cargos aplicables se estipularán en la Solicitud de Servicios correspondiente que se suscriba entre las partes al firmar el Contrato Marco de Prestación de Servicios. En la carátula del contrato se estipulara el plan y capacidad adquirida por el usuario, la cual se ira devengando conforme al uso que realice el usuario durante el plazo de un mes.

2.3 PROCEDIMIENTO DE FACTURACIÓN Y COBRANZA

APCO, emitirá las facturas mensualmente, durante los primeros 15 (días) de cada mes. El usuario deberá pagar dicha factura dentro de los primeros 15 días, a partir de la recepción de la factura.

3. TARIFAS

Las tarifas por los servicios ofrecidos por Apco podrán ser consultadas en la página web del Instituto Federal de Telecomunicaciones en **www.ift.org.mx** o en la página web de Apco en **www.aitelecom.net/**

4. NIVELES Y COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE OFRECEN EN CADA UNO DE LOS SERVICIOS:

Apco prestará los servicios de señalados en el punto 2 conforme a los parámetros de calidad establecidos por el IFT, de conformidad con la regulación aplicable. Asimismo, se compromete a garantizar al usuario la prestación de los servicios con el más alto nivel de calidad y confianza disponible.

5. ATENCIÓN AL USUARIO

5.1 CONTACTO

- a) Teléfono: (999)9201200
- b) Para Soporte técnico las 24 hrs del día: **ocastillo@aitelecom.net**
- c) Vía internet las 24 hrs del día: **www.aitelecom.net/**
- d) Por carta a Poseidón 7, Colonia Crédito Constructor, Delegación Benito Juárez, Ciudad de México, C.P. 03940.

5.2 PLAZOS MÁXIMOS PARA LA ATENCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE ACLARACIONES, QUEJAS Y REPARACIONES

Para cualquier aclaración, Apco lo resolverá en 15 días hábiles. Si el usuario no recibe una respuesta a su aclaración en ese plazo, se determinará procedente su aclaración.

5.3 BONIFICACIONES

En caso de que resulte procedente la aclaración, queja o reparación conforme al procedimiento detallado en el punto anterior, Apco bonificará al usuario 20% el monto del periodo de afectación. Dicha bonificación se hará dentro de un máximo de 30 días naturales después de reportada la falla.

6 CAMBIOS DE PAQUETE O SERVICIO

En el caso de que el Contrato sufriera algún cambio, Apco informará al Cliente a través de su página web al menos 15 días naturales antes de que entren en vigor los cambios del Contrato. Además, Apco pondrá a disposición del Cliente a través de la página web el contrato modificado para su consulta y entregará al Cliente. En caso de que el Cliente no esté de acuerdo con los cambios, tiene el derecho de terminar el Contrato sin penalización alguna, contactándose a través de los medios de contacto indicados en el punto 5.1

7 POLÍTICA DE SUSPENSIÓN Y CANCELACIÓN DE SERVICIOS

7.1 SUSPENSIÓN

Apco puede suspender los servicios del usuario sin responsabilidad alguna cuando:

- a) Detecte que el usuario está haciendo uso incorrecto de los servicios prestados por Apco, que puedan perjudicar a Apco o a terceros.
- b) Por mandamiento judicial.
- c) Cuando el usuario no realice el pago de los servicios.
- d) Casos fortuitos o de fuerza mayor.

7.2 CANCELACIÓN

El Cliente podrá cancelar los Servicios contratados sin causa después del envío de una Notificación de Conexión mediante comunicación escrita a Apco con 60 días de anticipación. En ese caso, el Cliente deberá pagar a Apco un cargo por terminación equivalente a la suma de: (i) todas las cantidades debidas por los Servicios efectivamente prestados; (ii) el 100% del resto de los cargos mensuales recurrentes del Plazo del Servicio o plazo de renovación; (iii) todo cargo de desinstalación o desactivación aplicable; y (iv) cualquier responsabilidad o cargo por terminación que deriven de la terminación de contrataciones con terceros acordados en la Solicitud de Servicios o que no se hubiera recuperado en los cargos anteriores, y cualquier gasto de construcción que se hubiera realizado con el fin de proveer los Servicios bajo el Contrato Marco.

8 SOLUCIÓN EN CASO DE CONTROVERIAS

Para cualquier controversia, PROFECO será competente en la vía administrativa para resolver cualquier controversia sobre la interpretación o cumplimiento del contrato. En caso de subsistir controversias nos sometemos a la jurisdicción de los tribunales competentes, renunciando a cualquier otra jurisdicción, por razón de nuestros domicilios presentes, futuros o por cualquier otra razón.