

# CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

C.EMMANUEL FORTINO TREJO COLINDRES titular de la Autorización IFT/223/UCS/AUT-COM-237/2019. En lo subsecuente será referido como CAPA 3 INTERNET.

*AUTORIZACION IFT: IFT/223/UCS/AUT-COM-237/2019*

# *Código de prácticas comerciales - CPC*

El presente código estará a disposición del público, en los puntos donde se puedan contratar sus servicios y, en su caso, en su página de Internet, el cual servirá de guía a sus usuarios y empleados respecto de cualquier disputa o queja relacionada con la provisión de los servicios y deberá contener como mínimo la siguiente información:.-

# Descripción de los servicios que se ofrecen:

## DE LOS SERVICIOS,

- *CAPA 3 INTERNET* está autorizado a proveer sus usuarios el *SERVICIO DE ACCESO A INTERNET* en los distintos paquetes de servicios que se indican en el libro tarifario registrado y a aquello que se publique en la página web.

El servicio que se provea al Suscriptor estará disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. *CAPA 3 INTERNET* supervisará la prestación del servicio las 24 horas del día.

## COBERTURA DE LOS SERVICIOS,

- *CAPA 3 INTERNET*, comercializará el servicio en las poblaciones registradas ante el IFT y dentro de las áreas de cobertura que se señalen en los contratos de provisión de capacidad que se celebren con los concesionarios que provean del servicio mayorista.

## Formas y tiempos de medición, tasación y procedimientos de cobranza.

- Los servicios provistos por CAPA 3 INTERNET se ofrecen conforme al plan contratado y bajo la modalidad pre-pago/Post Pago y cubren un periodo de mes calendario.
- En el caso que la contratación inicie en cualquier día dentro del mes, se cobrará la parte proporcional de uso del servicio en lo que resta del mes.
- Los paquetes de servicio se ofertan en cantidades fijas de Mbps (Mega bits por segundo), y se refiere a la cantidad de información que el usuario recibiría (descarga) o transmitiría (carga) en un segundo determinado.
  - Por regla general la relación Descarga/carga de información tiene una relación del 50%-50%.
- Los usuarios deben cubrir el monto del paquete contratado dentro de los 5 días del mes siguiente; de otro modo el servicio se suspende.

# Niveles y compromisos de calidad

El servicio que se provea al Suscriptor estará disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. CAPA 3 INTERNET supervisará que el servicio cumpla con las especificaciones de tasación del paquete contratado las 24 horas del día.

## **Números de contacto para reporte de fallas, quejas del servicios y seguimiento a pagos:**

- Teléfono: 419 120 8519
- Whatsapp: 419 120 8519
- Email: [soportecapa3@gmail.com](mailto:soportecapa3@gmail.com)

## Horarios de atención electrónica:

Lunes a viernes de 8:00 am a 9:00 pm, Fines de Semana de 9:00 am a 8:00 pm y Dias Festivos .

## CENTROS DE ATENCIÓN:

CALLE: Ocampo #12, Col. Centro Doctor Mora Guanajuato.

Horarios L-V de 8:00 am a 9:00 pm / Sábado: 9:00 am a 3:00 pm / Domingos y días festivos no se labora

# Plazos máximos de los procedimientos

- El plazo máximo para la atención a fallas, quejas reparaciones y restablecimiento del servicio es de: 24 horas
- El plazo máximo para la atención a bonificaciones, cuando estas sean inherentes a fallas en la infraestructura técnica o administrativa de *CAPA 3 INTERNET*, será de *5 días laborales* y se bonificará conforme a lo que se establece en el contrato registrado ante PROFECO.
- *Cuando la falla en el servicio sea atribuible al Concesionario mayorista, las bonificaciones serán proporcionales a lo que establezca el contrato con dicho mayorista.*
  - *Y la bonificación a los usuarios se hará conforme a lo que se indica en el punto anterior y el contrato suscrito.*

# Cambios de paquete o servicio

CAPA 3 INTERNET, informará a los usuarios mediante un mensaje de texto y/o correo electrónico la forma el comprobante donde se informa del nuevo paquete o contrato.

- El mensaje podrá incluir, al menos lo siguiente:
  - *Fecha del aviso*
  - *Fecha de entrada en vigor del nuevo paquete de servicio*
  - *Nombre del paquete*
  - *Tarifa aplicable – Folio de tarifa Registrada*

El Suscriptor podrá en todo momento solicitar a CAPA 3 INTERNET , mejoras al o cambio de Paquete de Servicio siempre y cuando este se encuentre al corriente en los pagos y exista la disponibilidad de red suficiente para el incremento de la capacidad o funcionalidades.

CAPA 3 INTERNET no puede obligar al SUSCRIPTOR a contratar servicios adicionales como requisito para la contratación o continuación de la prestación del SERVICIO

# Política de cancelación y reconexión de los servicios

- Sin perjuicio de que el usuario o suscriptor liquide los adeudos acumulados. Las cancelaciones deberán realizarse sin costo extra para el usuario o suscriptor y
- El suscriptor no podrá recibir trato discriminatorio con respecto a otro usuario que solicitan otro tipo de servicios.
- El suscriptor podrá dar por terminado el contrato en cualquier momento, si este no se sujetó a una vigencia forzosa, siempre y cuando se encuentre al corriente en el pago y comparezca a la sucursal comercial de *CAPA 3 INTERNET* a entregar el equipo de acceso.
- Todos los consumos que se generaron posteriores a la terminación del Contrato y que no fueron cobrados por *CAPA 3 INTERNET* , deberán ser liquidados a este último por parte del suscriptor.



# RECONEXION

En el supuesto suspensión del Servicio por falta de pago de cualquier adeudo a cargo del Suscriptor, este se obliga a pagar a favor de *CAPA 3 INTERNET*, la Tarifa de reconexión del Servicio vigente.

- Respecto de la Reconexión de Servicios se llevará acabo lo siguiente:
  - Una vez que el Cliente realiza el pago correspondiente el Suscriptor podrá solicitar al Centro de Atención al Cliente de *CAPA 3 INTERNET*, la reconexión respectiva.
  - *CAPA 3 INTERNET* realizará la reconexión del Servicio suspendido, en un plazo no mayor a 1 día.

FIN DEL DOCUMENTO

VER. 1.0 – OCT 2023