



fibra.slp

**FIBRA SLP, S.A. DE C.V.**

## **CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES**

Este documento es una guía para nuestros usuario y posibles usuarios para que conozcan a detalle los servicios de acceso a internet, telefonía fija y televisión restringida que Fibra SLP, S.A. de C.V. ofrece y comercializa bajo el nombre comercial Fibra SLP, así como los derechos y obligaciones a cargo de las partes contratantes en relación con los mencionados servicios.

## Contenido

|                                                                         |    |
|-------------------------------------------------------------------------|----|
| I. OBJETIVO.                                                            | 3  |
| II. DEFINICIONES.                                                       | 3  |
| III. SERVICIOS.                                                         | 4  |
| Paquetes de Servicios:                                                  | 5  |
| Cobertura de los Servicios:                                             | 5  |
| Disponibilidad de los Servicios.                                        | 5  |
| IV. INTERRUPCIÓN Y BONIFICACIONES DE LOS SERVICIOS.                     | 6  |
| V. POLÍTICAS DE USO DEL SERVICIO DE INTERNET, CONTENIDOS E INFORMACIÓN. | 7  |
| VI. POLÍTICAS DE USO DEL SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA99                   |    |
| VII. SERVICIO DE TELEVISIÓN RESTRINGIDA                                 | 10 |
| VIII. 10                                                                |    |
| IX. CONTRATACIÓN                                                        | 12 |
| Documentos para la Contratación.                                        | 12 |
| Instalación.                                                            | 13 |
| Procedimiento de Instalación.                                           | 13 |
| X. EQUIPOS                                                              | 14 |
| Garantías                                                               | 15 |
| XI. PUNTOS DE CONTACTO                                                  | 15 |
| XII. PROCEDIMIENTO PARA SEGUIMIENTO A QUEJAS                            | 16 |
| XIII. CAMBIO DE DOMICILIO.                                              | 16 |
| XIV. RENOVACIONES, MEJORAS O ADICIONES                                  | 16 |
| XV. SUSPENSIÓN Y CANCELACIÓN DE LOS SERVICIOS                           | 17 |
| Terminación Anticipada.                                                 | 17 |
| Terminación de los Servicios por parte del Suscriptor                   | 17 |
| Suspensión de los Servicios                                             | 18 |
| Reconexión de los Servicios                                             | 18 |
| XVI. UBICACIÓN Y HORARIOS DE ATENCIÓN                                   | 18 |
| XVI. MEDIACIÓN EN CASO DE CONTROVERSIAS                                 | 19 |

## I. OBJETIVO.

El presente Código de Prácticas Comerciales tiene como finalidad facilitar la comprensión y aplicación de las políticas y prácticas comerciales que se pone a disposición de nuestros clientes para la definición de los servicios, coberturas, aplicación de políticas tarifarias, contrataciones, interrupción de servicios, cancelaciones, formas de pago y los medios de Atención a Clientes para facturación, pagos, quejas, resolución de controversias solicitudes de servicio técnico.

## II. DEFINICIONES.

Para efectos de este Código de Prácticas Comerciales, cuando los términos siguientes sean utilizados con mayúscula inicial, tendrán el significado que se menciona a continuación y será aplicable indistintamente al singular o plural, así como al género masculino o femenino.

|                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Concesión.             | La otorgada por el Instituto Federal de Telecomunicaciones, mediante resolución número: <b>P/IFT/251023/483</b> y registrada en el Registro Público de concesiones bajo el número de folio <b>FET103548CO-521821</b> .                                                                                                                           |
| Concesionario          | Titular de la Concesión <b>FET103548CO-521821</b> . En lo subsecuente será referido como <b>FIBRA SLP</b> .                                                                                                                                                                                                                                      |
| Banda Ancha.           | Acceso de alta capacidad que permite ofrecer diversos servicios convergentes a través de infraestructura de red fiable, con independencia de las tecnologías empleadas, cuyos parámetros serán actualizados por el Instituto periódicamente.                                                                                                     |
| <i>Best Effort</i>     | Se refiere a una modalidad de entrega de servicios donde debido a los factores externos o propios del operador que pueden afectar las condiciones ideales de operación de una red, los servicios se entregan empleando la totalidad de los recursos disponibles.                                                                                 |
| Contrato de Servicios  | Es el instrumento que contiene la información legal, técnica, económica y general para la prestación de los Servicios ofrecidos por el <b>FIBRA SLP</b> . Los contratos estarán previamente registrados ante PROFECO e inscritos IFT, por lo que en ningún momento serán negociables los términos y condiciones establecidos en dicho documento. |
| Equipo de Acceso       | Conjunto de equipos de telecomunicaciones y elementos accesorios incluidos mástiles, cable de red, cables de alimentación necesarios para que <b>FIBRA SLP</b> entregue al Suscriptor los Servicios. Las características técnicas, modelos, marcas y costo de estos elementos se fijan en la Orden de Instalación.                               |
| Homologación.          | Acto por el cual el Instituto reconoce oficialmente que las especificaciones de un producto, equipo, dispositivo o aparato destinado a telecomunicaciones o radiodifusión, satisface las normas o disposiciones técnicas aplicables;                                                                                                             |
| Imposibilidad técnica. | Se refiere al hecho de que, por razones técnicas, de seguridad y/o de cobertura, los técnicos no pueden completar el proceso de instalación y entrega de los Servicios al Suscriptor.                                                                                                                                                            |
| IFT.                   | Instituto Federal de Telecomunicaciones.                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

|                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Orden de Instalación. | Documento que contiene los datos del titular de la cuenta y la dirección del Suscriptor en donde se instalarán los Servicios, los productos y Equipos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Página Web            | Es el portal de <b>FIBRA SLP</b> , en la que se encuentra la información general de los Servicios, comunicados, requerimientos legales; en general, es un medio de contacto de <b>FIBRA SLP</b> con sus Suscriptores. La página web es: <a href="https://fibraslp.com/">https://fibraslp.com/</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Paquete de Servicio   | Cada una de las diferentes modalidades de prestación de servicios que se ponen a disponibilidad de los usuarios conforme a las características técnicas y operativas de <b>FIBRA SLP</b> y para los cuales se fijarán tarifas diferenciadas conforme a las funcionalidades o capacidades ofrecidas en cada uno.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| PROFECO.              | La Procuraduría Federal del Consumidor.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Servicios             | <p>Se refiere a los servicios que presta FIBA SLP, los cuales son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Internet, el cual debe entenderse como: Conjunto descentralizado de redes de telecomunicaciones en todo el mundo, interconectadas entre sí, que proporciona diversos servicios de comunicación y que utiliza protocolos y direccionamiento coordinados internacionalmente para el enrutamiento y procesamiento de los paquetes de datos de cada uno de los servicios. Estos protocolos y direccionamiento garantizan que las redes físicas que en conjunto componen Internet funcionen como una red lógica única.</li> <li>• Telefonía Fija, el cual debe entenderse como: Aquél por el que se conduce tráfico público conmutado entre CLIENTES, independientemente de que dicho tráfico público conmutado se origine o termine en una red pública de telecomunicaciones alámbrica o inalámbrica, y por el que se cobra una tarifa independiente de la distancia.</li> <li>• Televisión Restringida, el cual se entenderá como: Aquél por el cual se distribuye de manera continua programación de audio y video asociado.</li> </ul> <p>De conformidad con las tarifas vigentes, condiciones de aplicación y velocidades registradas ante el IFT.</p> |
| Suscriptor.           | Persona física o moral, usuario final, que suscribe el Contrato de Servicios y a quien se le prestarán estos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Tarifas.              | Emolumento periódico registrado ante el IFT, que el Suscriptor deberá pagar bajo alguno de los esquemas de pago establecidos por <b>FIBRA SLP</b> . El importe incluye lo establecido en las tarifas registradas ante el IFT.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Telecomunicaciones.   | Toda emisión, transmisión o recepción de signos, señales, datos, escritos, imágenes, voz, sonidos o información de cualquier naturaleza que se efectúa a través de hilos, radioelectricidad, medios ópticos, físicos u otros sistemas electromagnéticos, sin incluir la radiodifusión.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

### III. SERVICIOS.

**FIBRA SLP** presta a los Suscriptores los Servicios, de forma individual o empaqueta bajo distintos paquetes que incluyen diversos beneficios, en las siguientes modalidades:

| Mercados    | Esquemas de pago                    |
|-------------|-------------------------------------|
| Residencial | Mensualidades fijas por adelantado. |
| Empresarial |                                     |

#### Paquetes de Servicios:

Los paquetes de Servicios y las correspondientes tarifas aplicables se publicarán en nuestra Página Web y de igual manera estarán disponibles en el Visor de Tarifas del Registro Público de Telecomunicaciones del IFT, en la liga: [https://tarifas.ift.org.mx/ift\\_visor/](https://tarifas.ift.org.mx/ift_visor/).

#### Cobertura de los Servicios:

**FIBRA SLP**, sólo podrá prestar los Servicios en las poblaciones en las que cuente con capacidad y tenga registradas ante el IFT, cumpliendo con la legislación aplicable y en los términos que se establecen en el Contrato de Servicios, siempre que no existe alguna incapacidad técnica para la prestación de los Servicios.

#### Disponibilidad del servicio de internet.

Muchos factores afectan la velocidad de transmisión; fenómenos naturales, eventos políticos o sociales entre otros; por lo tanto, las condiciones de operación ideal pueden verse mermadas, provocando una saturación momentánea que derivará en una percepción de alentamiento del servicio por parte del Suscriptor.

**FIBRA SLP**, supervisará la prestación del servicio las 24 horas del día. En caso de interrupción del servicio, el Suscriptor deberá contactar al “Centro de Atención a Clientes”, para levantar un reporte telefónico y se proceda al restablecimiento del servicio.

El servicio de **FIBRA SLP**, está sujeto a la disponibilidad de instalaciones y a la capacidad de transmisión. Por lo anterior es importante considerar que el servicio, en su caso, estará sujeto al área de cobertura establecida en el título de concesión y que, de tiempo en tiempo, se registre ante el IFT.

1. La conexión inalámbrica a través del equipo WiFi permite que se desplacen los dispositivos evitando que estén en un lugar fijo. La conectividad puede variar dependiendo de la distancia a la que el Suscriptor se encuentre del ruteador, además de las interferencias por teléfonos y otras señales de WiFi cercanas.
2. Al utilizar la modalidad WiFi se recomienda evitar la interferencia de cristal, yeso, madera, asbesto, etc.

3. **FIBRA SLP**, no se hará responsable de:

- (i) La confiabilidad de las transmisiones, tiempos de acceso, restricciones de acceso a una red o servidor específico a través de Internet.
- (ii) Las interrupciones de acceso al servicio derivado de fallas de los dispositivos, en el software o router y que sean, imputables al Suscriptor.
- (iii) La pérdida de datos o cualquier operación hecha por el Suscriptor por medio del servicio.
- (iv) Incompatibilidad de los sistemas operativos, aplicaciones o protocolos de transmisión propios de los equipos terminales de los Suscriptores.

4. La prestación del servicio en cualquiera de las modalidades ofrecidas queda sujeta, en todo momento, a la condición *BEST EFFORT*; en la que el Suscriptor recibirá el mejor servicio posible en el momento de su demanda de navegación

#### IV. INTERRUPCIÓN Y BONIFICACIONES DE LOS SERVICIOS.

**FIBRA SLP** no será responsable por fallas o suspensión de los Servicios por causas de fuerza mayor, caso fortuito o por causas ajenas no imputables a **FIBRA SLP**, incluyendo fallas de transmisión, mantenimiento a la red pública de telecomunicaciones del concesionario, así como la suspensión o interrupción de comunicaciones por terceros u otras redes a través de las cuales puedan cursarse los Servicios.

Sin perjuicio de lo anterior, en caso de que **FIBRA SLP**, no preste los Servicios en la forma y términos convenidos o implícitos en la publicidad, o no lo preste o proporcione por causas imputables al ella, ésta deberá compensar al Suscriptor, la parte proporcional del precio de los servicios, planes o paquetes de telecomunicaciones que se dejó de prestar, y como bonificación, al menos el veinte por ciento del monto del periodo de afectación en la prestación de los servicios de telecomunicaciones. Las bonificaciones a que se hace referencia en el presente párrafo se aplicarán en la factura posterior a la del periodo en el que se presentó la falla.

**FIBRA SLP** debe establecer en el Contrato de Servicios los mecanismos que utiliza para realizar la compensación y/o bonificación a que se refiere el párrafo anterior. **FIBRA SLP** no será responsable de las fallas de los Servicios, si el Suscriptor instala equipos de su propiedad no compatibles con la red o el servicio, o bien, por modificaciones realizadas por el Suscriptor a la red instalada por el personal de **FIBRA SLP**.

El Suscriptor se compromete a mantener en buen estado y en condiciones aceptables los equipos instalados, por lo que cualquier modificación o alteración a los mismos que represente un riesgo para el otorgamiento de los servicios, serán cobrados al Suscriptor tal y como marca el Contrato de Servicios.

**FIBRA SLP**, tendrá el derecho de interrumpir los Servicios por el tiempo estrictamente necesario, cuando se requiera realizar alguna reparación o mantenimiento a la red, o al equipo proporcionados/vendidos por **FIBRA SLP** para la prestación de los Servicios.

Cuando el Suscriptor haga uso de equipos de su propiedad y que su mal funcionamiento implique para este, la imposibilidad de acceder al servicio, **FIBRA SLP** no será responsable de esa interrupción y no procederá reembolso o bonificación alguna.

El Suscriptor conviene en facilitar a **FIBRA SLP** el acceso a sus instalaciones bajo su supervisión. **FIBRA SLP** procurará programar dichas actividades, en horas que no resulten inconvenientes para la generalidad de los Suscriptores.

**FIBRA SLP** se reserva el derecho de iniciar y/u objetar el inicio de labores de instalación, reparación, mantenimiento y/o restauración mencionados, si el personal técnico de **FIBRA SLP**, determina que existe algún riesgo que pueda dañar la integridad física tanto del personal como del equipo, debido a la inseguridad de acceso o inseguridad en las mismas instalaciones, por lo que dicha situación la hará del conocimiento al Suscriptor, sin perjuicio de que cuando las causas que dieron origen al impedimento de que se trate desaparezcan, **FIBRA SLP** iniciará las labores de instalación, reparación, mantenimiento y/o restauración que correspondan.

**FIBRA SLP** podrá suspender los Servicios sin responsabilidad a su cargo y sin necesidad de dar aviso, cuando el Suscriptor presente cualquier adeudo a favor de **FIBRA SLP** derivado de la prestación de los Servicios, de conformidad con lo establecido en el Contrato correspondiente.

Sin perjuicio de lo anterior, si el Suscriptor no realiza el pago en los días correspondientes, entrará al proceso de cobranza, en el cual se notificará telefónicamente y por medios electrónicos (en caso de contar con ellos) durante los siguientes 2 (dos) días naturales, posteriores a la fecha en la cual debió hacer el pago, sobre el adeudo pendiente.

En caso de no recibirse el pago correspondiente se procederá como lo establece el párrafo anterior.

## V. POLÍTICAS DE USO DEL SERVICIO DE INTERNET, CONTENIDOS E INFORMACIÓN.

Es responsabilidad del Suscriptor aplicar las medidas requeridas para cuidar y salvaguardar la información, datos y/o software de su propiedad o, en su caso, evitar una contaminación por virus o ataques de usuarios de Internet.

La información que circula por Internet puede estar sometida a un reglamento de uso o estar protegida por leyes de derechos de autor y propiedad Intelectual, por lo que el Suscriptor será el único responsable del uso de la información que consulte, transmita o reciba a través del Servicio.

En este sentido **FIBRA SLP**:

- a. No se hace responsable de las medidas legales, técnicas o comerciales que terceros apliquen para proteger la integridad de su información, sistemas, aplicaciones, usuarios, entre otros.

- b. No se hace responsable de la calidad de la información o contenidos, integridad de las aplicaciones o servicios que se obtengan a través del servicio.
- c. No será responsable de cualquier daño y/o perjuicio causado al Suscriptor por el uso que éste le dé al servicio

## Política de uso Justo

### Internet

Al utilizar el servicio, el Suscriptor acepta y está de acuerdo en cumplir los términos de esta política.

El servicio de **FIBRA SLP** es comercializado para el uso razonable y justo de Internet, de acuerdo con el paquete contratado, ya sea residencial o de negocios, así como con las tarifas registradas ante el IFT y, por lo tanto, no puede ser utilizado con propósito comercial alguno. Esta prohibición incluye, de manera enunciativa y no limitativa, cualquier acto que implique la comercialización del servicio a terceros, sea en la modalidad de reventa o bien integrando el servicio de **FIBRA SLP** como componente de un producto o servicio distinto.

En este orden de ideas, queda terminantemente prohibido el cobro a terceros por el uso del servicio que el Suscriptor está contratando, sin importar que cuente con autorización o permiso emitido por el IFT, ya que este no es un servicio mayorista y es un servicio para uso residencial o de negocios, de acuerdo con esta política de uso justo para Internet, así como con sus demás términos y condiciones.

En este sentido, el servicio residencial queda entendido como el uso normal para un solo hogar de acuerdo a las necesidades de sus miembros, sin fines de lucro ni especulación comercial. De igual forma, el uso del servicio en el segmento negocios, será aquél consistente con la actividad razonable del Suscriptor y no podrá en momento alguno integrarse, directa o indirectamente, a un producto o servicio distinto.

Asimismo, el Suscriptor acepta que no podrá operar o permitir que terceros operen servidores de cualquier tipo y/o conectar dispositivos, hardware o software que brinden la funcionalidad de servidor a través del servicio de **FIBRA SLP**. En todo momento el usuario será responsable del buen uso de la red y se compromete a utilizar el servicio de red de acuerdo con los términos y condiciones establecidos en la legislación y regulación aplicable, así como en el contrato de prestación de servicios que rige el plan que contratado. Las actividades que se realicen en el uso del servicio de Internet no limitarán, bloquearán o de cualquier forma afectarán la red pública de **FIBRA SLP**.

En caso de que **FIBRA SLP** detecte, de conformidad con sus sistemas y procesos, tomando en cuenta, entre otros factores, el uso promedio y razonable del acceso a Internet de sus usuarios residenciales o de negocios, respectivamente, que el servicio contratado infringe cualquiera de las políticas antes descritas, **FIBRA SLP** podrá cancelar y/o suspender el servicio y cobrar los gastos adicionales que la actividad genere.

Queda estrictamente prohibido utilizar el servicio de internet de **FIBRA SLP** de forma que incumpla o viole las leyes, regulaciones, códigos aplicables, así como usos y buenas costumbres.

## VI. POLÍTICAS DE USO DEL SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA

El servicio de Telefonía Fija se da a través del servicio: 1) **FIBRA SLP**: Se entrega un equipo eMTA o decodificador conectado un cable coaxial a través de la amplia red HFC (híbrida fibra/coaxial) de **FIBRA SLP**. 2) **IP (Internet Protocol)**: Se entregan Troncales (SIP) (telefonía sobre Protocolo de Internet) consiste en otorgar al Suscriptor troncales con señalización SIP (Session Initiation Protocol), con la capacidad de configuración de troncales bidireccionales para hacer o recibir llamadas desde o hacia números locales conmutados.

El servicio de Telefonía Fija cuenta con servicios digitales tales como:

1. **Identificador de Llamadas**: Permite ver el número telefónico entrante cuando se tiene una llamada establecida.
2. **Número Privado**: Permite elegir al Suscriptor y/o Cliente tener un número que no se identifique en las llamadas que realiza a números fijos o móviles.
3. **Buzón de Voz**: Permite dejar a quien te llama un mensaje de voz.
4. **Llamada en Espera**: Permite recibir una segunda llamada, sin colgar la que el Suscriptor y/o Cliente está atendiendo.
5. **Conferencia Tripartita**: Permite hablar con 2 personas al mismo tiempo en diferentes lugares.
6. **Desvío de Llamadas**: Permite que el cliente envíe sus llamadas entrantes al número que el Suscriptor elija, ya sea un número móvil o fijo.

Las funcionalidades pueden o no cobrarse de acuerdo al plan de precios registrados previamente ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

### Política de uso Justo

#### Telefonía

Esta política va dirigida a los usuarios de planes residenciales y se refiere a las llamadas a teléfonos fijos, a celulares y larga distancia internacional (Estados Unidos y Canadá). En caso de que usted haya contratado los servicios de **FIBRA SLP**, en cualquiera de sus planes residenciales, las llamadas que usted realice desde su servicio a teléfonos fijos nacionales, teléfonos fijos internacionales y celulares nacionales, tienen llamadas/minutos incluidos y libres de cargo por **FIBRA SLP**, de acuerdo con las tarifas registradas ante el IFT.

Para lo anterior, el Suscriptor deberá cumplir con las siguientes condiciones ya que, de lo contrario, **FIBRA SLP** podrá suspender el servicio o cobrar por las llamadas que el Suscriptor realice a partir de la notificación y serán cobradas con las tarifas que **FIBRA SLP** ofrece al público.

Queda estrictamente prohibido el uso comercial, la reventa, reoriginación y cualquier otra actividad que no sea estrictamente residencial. Así mismo, el uso excesivo de este servicio podrá ser auditado por **FIBRA SLP** en cualquier momento y a su discreción tomará las medidas necesarias.

Los minutos y/o llamadas incluidas deberán de ser utilizadas dentro del mes corriente y originados desde la línea contratada. Una vez que estos límites son rebasados, **FIBRA SLP** cobrará la tarifa vigente para las llamadas y/o minutos adicionales, según sea el caso. Las llamadas incluidas no acumulables, las llamadas incluidas en la línea principal son independientes y no se comparten entre las líneas que pudiera llegar a contratar.

## VII. SERVICIO DE TELEVISIÓN RESTRINGIDA

Es el servicio de distribución de canales de televisión, contenido y audio restringidos de **FIBRA SLP**, el cual ofrece acceso a canales en Definición Estándar, Alta Definición, Canales Premium, Canales Internacionales, Adultos, A-la-Carta y de Audio Digital, y acceso a servicios de televisión interactiva avanzada, que incluyen de manera enunciativa mas no limitativa: guías electrónicas de programación, servicios de pago por evento y video bajo demanda (VOD).

## VIII. POLÍTICAS DE PRECIO, TARIFAS Y TASACIÓN

Las tarifas, registradas ante el IFT que aplicarán a los Servicios que ofrecerá **FIBRA SLP** contiene las cantidades que los usuarios pagarán por virtud de los servicios proporcionados. Este podrá ser consultado en nuestra Página Web y de igual manera estarán disponibles en el visor de tarifa del Registro Público de Telecomunicaciones del IFT, en la liga: [https://tarifas.ift.org.mx/ift\\_visor/](https://tarifas.ift.org.mx/ift_visor/).

**Tarifas Promocionales y Descuentos.** Eventualmente, **FIBRA SLP** ofrecerá precios promocionales por temporada a los suscriptores los cuales estarán debidamente registrados ante el IFT, los servicios bajo estas promociones se ofrecerán en los mismos términos y condiciones que a los suscriptores de los paquetes regulares de servicio.

**Modificación de tarifas.** **FIBRA SLP** está posibilitado para ajustar los precios y cargos de cualquiera de sus Servicios, conforme a las normas vigentes relativas al registro de las tarifas por parte del IFT.

**Cargos Adicionales.** Todos los cargos adicionales en que se incurra para la prestación de un servicio solicitado por el Suscriptor estarán establecidos en términos del registro tarifario correspondiente.

La forma de tasación varía para cada servicio:

### Televisión restringida

- **Tarifa del Servicio:** Es el precio mensual para poder disfrutar de un número determinado de canales en un equipo de Televisión (Principal). Si el Suscriptor y/o Cliente requiere de equipos adicionales (extensiones), deberá pagar una tarifa adicional al Servicio por concepto de renta mensual de equipo adicional.

Para el caso de clientes Residenciales el cliente podrá contratar un número máximo de extensiones de TV en la misma cuenta, dentro del mismo domicilio, sujeto a lo estipulado en los términos y condiciones vigentes de cada producto o paquete de TV contratado y conforme a las tarifas registradas.

- **Paquetes adicionales** (Complementos o Módulos tales como canales premium, canales a la carta,

canales de adultos, canales internacionales, paquetes de HD, entre otros): Es el precio mensual adicional que se paga por un número de canales adicionales al paquete principal contratado y que están sujetos a las condiciones comerciales aplicables para cada Servicio. En el caso de los paquetes con programación en HD la entrega de estos servicios está sujeta a la capacidad del equipo.

#### **Servicio de acceso a internet**

- Tarifa del Servicio: Es el precio mensual por acceder al servicio de acceso a Internet, para lo que previamente se requiere la instalación del Equipo Terminal, el cual será proporcionado por **FIBRA SLP** o por un tercero con el que ésta tenga acuerdo, mediante la suscripción de un contrato.

#### **Servicio Local de Telefonía Fija**

- Tarifa del Servicio Telefónico:

a) Llamadas locales. Las llamadas locales adicionales a las establecidas en el Servicio medido de cada plan comercial, se tasan por llamada completada, sin importar los minutos de duración.

b) Las llamadas realizadas a números fijos dentro del territorio nacional se cobrarán como llamadas locales y se descontarán de la bolsa de llamadas locales.

c) Las llamadas de larga distancia, internacional y/o mundial que se facturan por segundo y/o por minuto completo y la fracción del minuto se redondea al siguiente. El costo varía dependiendo del destino de la llamada y la tasación no tiene planes que dependan por día o por hora.

d) Las llamadas a celulares se facturan por segundo y/o por minuto completo y la fracción del minuto se redondea al siguiente. El costo de las llamadas a celular local y nacional será el mismo y el cobro de las llamadas, en su caso, se descontará de bolsa de celular local contratada. Cuando la llamada es a un celular local, pero este se encuentra en una localidad diferente a su origen, se aplica una llamada local que se tasa de acuerdo con el párrafo anterior.

e) Las llamadas a números 900 y 800, se facturan por minuto completo y la fracción del minuto se redondea al siguiente. El costo varía dependiendo del destino de la llamada y el proveedor del servicio al que se está marcando.

f) Las llamadas recibidas a través de los códigos especiales 020 y 090 se facturan por minuto completo y la fracción del minuto se redondea al siguiente. El costo varía dependiendo del destino de la llamada.

g) Las llamadas a Servicios especiales como 030 y 040 se tasan por llamada completada, sin importar los minutos de duración. Las tasaciones estarán sujetas a la regulación vigente, así como a la nueva regulación que de tiempo en tiempo emita el IFT.

## **IX. CONTRATACIÓN**

Para la contratación de los Servicios, el interesado deberá hacerlo a través de cualquier de los siguientes medios electrónicos:

- De forma presencial en el Centro de Atención
- Comunicándose al número telefónico: 444 208 44 65.
- Enviando un correo a la dirección: soporte@fibraslp.com

Los días y el horario de contratación, en cualquier de los medios arriba señalados, son de lunes a sábado de 9:00 a 18:00 horas.

En cualquier de los medios antes señalados, el interesado deberá identificarse, manifestar su intención de contratar los Servicios y, finalmente, leer y firmar con **FIBRA SLP** el Contrato de Servicios, el cual se encuentra previamente autorizado por la Profeco.

BBSRED solicitará los siguientes documentos para la contratación de los Servicios por parte de personas físicas:

- Identificación vigente
- Comprobante de domicilio.
- RFC y domicilio fiscal.

La contratación de los Servicios podrá llevarse a cabo a través de un tercero –representante del interesado– siempre y cuando éste presente una carta poder original suscrita por el titular, en la que indique su voluntad para que lo representen en dicha gestión.

Los documentos solicitados por **FIBRA SLP** para la contratación de los Servicios por parte de personas morales son:

- Acta constitutiva de la empresa con sus respectivos datos de inscripción en el Registro Público de la Propiedad o en el Registro Público de Comercio, según sea el caso.
- Identificación vigente del representante legal.
- Comprobante de domicilio de la empresa.
- RFC y domicilio fiscal.
- En su caso, copia del poder e inscripción en el RPP y/o RPC (según aplique de acuerdo con el tipo de negociación y del requerimiento solicitado).

Una vez firmado el Contrato de Servicios, **FIBRA SLP** entregará el Equipo Terminal, el cual es necesario para utilizar los Servicios, ya sea en comodato o compraventa, y efectuará la instalación de los Servicios en un plazo no mayor a 10 días hábiles a partir de la firma del Contrato de Servicios.

La duración del procedimiento de contratación, desde el envío de la información y documentación por parte del Usuario y hasta la instalación de los Servicios, es de 15 días hábiles.

Los Servicios se registrará por el clausulado del Contrato de Servicios y/u Orden de Trabajo que suscriban las

partes, además de las disposiciones aplicables. En la Carátula se indicará, entre otra información relevante, los datos generales del usuario, la descripción del paquete seleccionado, el domicilio de instalación, el plazo forzoso de contratación, la penalización aplicable por terminación anticipada, la forma de pago, la modalidad bajo la cual se entregará el equipo terminal y la información de dicho equipo, así como los medios de contacto de **FIBRA SLP** para reportar fallas.

## Instalación.

Como parte del procedimiento de Instalación de los Servicios, personal técnico de **FIBRA SLP** acudirá al domicilio determinado el día y dentro del horario preestablecido (previa confirmación vía telefónica por parte del personal técnico) en un plazo máximo de 10 días a partir de la fecha en que se firma el Contrato de Adhesión, para lo cual y antes de iniciar la visita de instalación respectiva, dicho personal se presentará debidamente uniformado y se identificará con credencial vigente expedida por **FIBRA SLP**

Una vez que el Suscriptor cuente con la Orden de Instalación correspondiente, el personal de **FIBRA SLP** y el Suscriptor, de común acuerdo fijarán la fecha y el horario para que personal técnico proceda a la Instalación de los Servicios en el domicilio indicado en la orden. Dicho día y horario acordado se confirmará vía correo electrónico o bien, vía telefónica. En la Orden de Instalación, se especificarán entre otros conceptos:

- (i) Número de Contrato
- (ii) Servicios Contratados
- (iii) Domicilio de Instalación
- (iv) Equipos instalados
- (v) Tarifa de Servicios, y
- (vi) Fecha y hora de Contratación.

Cualquier cambio o modificación del horario, el cliente será notificado por los mismos medios

## Procedimiento de Instalación.

- a. Dentro de la visita de instalación respectiva, el personal técnico de **FIBRA SLP** realizará los trabajos descritos en la orden de Instalación correspondiente, en la que se describirán las actividades a realizar por parte del personal técnico.
- b. Una vez concluidas las actividades del personal técnico se cerrará la visita de instalación, no sin antes que el Suscriptor firme de conformidad la aceptación y entrega de los Servicios instalados y la cláusula de devolución de equipos instalados en el domicilio del Suscriptor al finalizar los Servicios.
- c. En caso de que el Suscriptor desee contratar algún Servicio Adicional, deberá comunicarse al Centro de Atención a Clientes, visitar la página Web o acudir a la oficina comercial para solicitarlo. Una vez acordados los servicios adicionales en su contrato, el Suscriptor deberá firmar de conformidad la Orden de Instalación de estos nuevos servicios.

## X. EQUIPOS

Cuando se realiza la Instalación de los Servicios, el personal de **FIBRA SLP** coloca en el domicilio del Suscriptor el Equipo de Acceso del Servicio. Cuando éste sea proporcionado por **FIBRA SLP**, se señalará la modalidad bajo la cual el Suscriptor recibe dicho Sistema, las características técnicas y de operación, especificaciones, marcas y modelos de los diferentes elementos que lo integran. **FIBRA SLP**, proveerá, sin costo para el Suscriptor, los trabajos que sean necesarios para el cambio, reemplazo, calibración o sustitución del Equipo de Acceso o alguno de sus componentes cuando existan fallas inherentes a los mismo.

Cuando las fallas o mal funcionamiento de alguno de los elementos del Equipo de Acceso sean imputables a los Suscriptores se aplicarán las tarifas de sustitución correspondientes en el Libro Tarifario, o de ser el caso se le indicará el costo de la reparación correspondiente. Durante ese tiempo **FIBRA SLP**, podrá arrendar al suscriptor y de manera temporal aquel elemento que haya sido necesario reparar.

De igual manera, **FIBRA SLP** informará por escrito si los elementos del Equipo Terminal que se le proporcione al Suscriptor se encuentran bloqueados para que sólo puedan ser utilizado en su red y cómo éstos pueden ser desbloqueado, sin costo adicional al consumidor, para utilizarse en otras redes **una vez que el Suscriptor adquiera la propiedad** de este Equipo de Acceso, si esto está contemplado en el Paquete de Servicios contratados.

En caso de que **FIBRA SLP** entregue un Equipo Terminal de telecomunicaciones para la prestación de los Servicios, **FIBRA SLP** informará por escrito al consumidor, si el equipo se ofrece con garantía, así como, los términos y condiciones de la misma. En caso de no otorgar garantía, debe de informarlo por escrito al consumidor, así como las consecuencias e implicaciones por no otorgarla.

Si el consumidor es propietario de algún dispositivo funcionalmente similar a alguno de los que integran el Equipo de Acceso y desea utilizarlo para recibir los Servicios, **FIBRA SLP** informará si éste cuenta con las características mínimas necesarias para recibir la prestación de los servicios, así como las posibles consecuencias que se puedan presentar al utilizar el equipo.

Para el supuesto del párrafo anterior, no se hará deducciones o descuentos en las tarifas aplicables que se encuentran registradas ante el IFT.

En caso de que el equipo propiedad del Suscriptor no cuente con las características mínimas de funcionamiento se informará por escrito tal situación y se le ofrecerán alternativas de adquisición del equipo que sea compatible.

En el caso de que **FIBRA SLP** venda al Suscriptor el Equipo Terminal o alguno de sus componentes, este deberá proveer de un periodo de garantía igual al del plazo de contratación y contará con las refacciones necesarias para realizar las reparaciones correspondientes cuando estos fallen dentro de dicho periodo de garantía, o en su defecto, para el reemplazo del dispositivo cuando sea poco factible su reparación o a cuando al realizarla no se garantice que regresará a su nivel original de funcionamiento.

**FIBRA SLP**, no tendrá obligación a cambiar, reparar o sustituir un equipo que haya vendido al Suscriptor cuando las fallas sean imputables e inherentes a negligencia por parte de los Suscriptores.

## Garantías

Cuando **FIBRA SLP**, entregue al Suscriptor equipo bajo la modalidad de comodato, este será devuelto por el Suscriptor cuando este decida cancelar los servicios.

## XI. PUNTOS DE CONTACTO

Con el objeto de facilitar a nuestros Suscriptores los medios de contacto suficientes para la atención remota o personalizada, se ponen a su disposición los siguientes medios y establecimientos de contacto.

| Acción                                                       | Teléfono                                                                                                      | Dirección de contacto                                                                                          | Horarios                                                                                                                         |
|--------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Información general del servicio, precios, plazos y oficinas | Circuito Oriente No. 180, Colonia Jardines de Oriente, Municipio San Luis, Estado San Luis Potosí, C.P. 78390 |                                                                                                                | De lunes a sábado de 9:00 am a 6:00 pm                                                                                           |
| Reportes sobre el Servicio e instalación                     | 444 208 44 65                                                                                                 | soporte@fibraslp.com                                                                                           | Disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año.                                                                          |
| Seguimiento a Pagos y Cobros                                 | 444 208 44 65                                                                                                 | soporte@fibraslp.com                                                                                           | Disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año.                                                                          |
| Oficina de Contacto                                          | 444 208 44 65                                                                                                 | Circuito Oriente No. 180, Colonia Jardines de Oriente, Municipio San Luis, Estado San Luis Potosí, C.P. 78390. | De lunes a sábado de 9:00 am a 6:00 pm. El número telefónico se encuentra disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. |

## XII. PROCEDIMIENTO PARA SEGUIMIENTO A QUEJAS

El Usuario podrá presentar sus quejas por fallas y/o deficiencias en los Servicios y/o en el Equipo Terminal, así como consultas, dudas, aclaraciones, quejas y sugerencias, de manera gratuita, por cualquiera de los siguientes medios de contacto:

- Al Centro de Atención al Usuario, presentando físicamente. La ubicación del centro de atención puede consultarse en la Página Web.
- Comunicándose vía telefónica al número 444 208 44 65, disponible las 24 horas del día los 365 días del año.
- Enviando un correo electrónico a la dirección: soporte@fibraslp.com, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.
- Enviando un mensaje a través de whatsapp al número 444 208 44 65, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.

El procedimiento será el siguiente:

1. El Suscriptor levantará el reporte ante el Centro de Atención a Clientes, a dicho reporte será asignado un número de seguimiento para su tramitación.
2. El Área de Servicio al Cliente, junto con el responsable técnico, darán seguimiento al reporte presentado.
3. El responsable técnico verificará las causas que motivaron la falla y, en su caso, la corregirá, de acuerdo con lo establecido en el Contrato de Servicio.
4. El responsable técnico informará al Centro de Servicio al Cliente acerca de la reparación de la falla. Este notificará al suscriptor las razones de la falla y la procedencia o no de su reporte, ratificando que la falla reportada se hubiera corregido.
5. El plazo máximo de recepción y resolución de quejas será de 3 días.

Al levantar el reporte, se le asignará y dará a conocer al Usuario el número de folio para la atención y seguimiento a su requerimiento. Las quejas serán turnadas al área correspondiente para la aclaración, conciliación o reparaciones necesarias, de conformidad con los mecanismos y plazos aprobados por las Autoridades.

El Suscriptor puede elegir libremente entre los sistemas de atención con los que cuenta **FIBRA SLP** para poder presentar su queja, reportar anomalías de los Servicios, formular consultas relacionadas con estos, así como su cancelación, o cualquier trámite relacionado con estos.

**FIBRA SLP** cuenta con un sistema de atención al Usuario que le permite el control y seguimiento de los trámites y reclamaciones presentadas por los Usuarios por cualquiera de los canales de atención antes mencionados.

### XIII. CAMBIO DE DOMICILIO.

En caso de que el Suscriptor requiera cambiar la ubicación del domicilio en donde recibe los Servicios, deberá notificar al Centro de Atención, con el objeto de que se verifique si en el nuevo domicilio existen las facilidades técnicas y de cobertura necesarias para la prestación de los Servicios.

La notificación antes señalada deberá efectuarse con al menos 30 (treinta) días naturales de anticipación a la fecha en que pretenda cambiar dicho domicilio. En el caso de que existan las facilidades técnicas suficientes para llevar a cabo el cambio de domicilio de entrega del Servicio, el Suscriptor deberá pagar el cargo respectivo por cambio de domicilio conforme a las tarifas y condiciones comerciales vigentes del Servicio.

**FIBRA SLP** realizará los cambios necesarios para prestar los Servicios en el nuevo domicilio del Suscriptor, en un plazo máximo de 10 (diez) días naturales, contados a partir de la fecha en la que se haya comprobado que existían las facilidades técnicas referidas.

El Servicio se continuará prestando bajo la misma modalidad elegida por el Suscriptor, en el entendido de que dicha modalidad sólo podrá ser cambiada por razones técnicas que impidan conservar la misma.

#### XIV. RENOVACIONES, MEJORAS O ADICIONES

El Suscriptor podrá en todo momento solicitar a **FIBRA SLP**, mejoras 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.

Para el caso de Paquetes de Servicio basados en un plazo de tiempo determinado, el Suscriptor podrá solicitar, a través de los mecanismos de contacto señalados anteriormente en este documento. Para que sea procedente dicha solicitud el Suscriptor deberá estar al corriente en sus pagos hacia **FIBRA SLP**.

En todo caso **FIBRA SLP** entregará al Suscriptor un comprobante de la modificación, ya sea por escrito o vía electrónica al correo que haya indicado el Suscriptor al momento de firmar el contrato de prestación de servicios.

#### XV. SUSPENSIÓN Y CANCELACIÓN DE LOS SERVICIOS

##### Terminación Anticipada.

En caso de cancelación anticipada del Contrato de Servicios, si hubiese plazo forzoso, **FIBRA SLP** actuará conforme a los términos y condiciones asentadas en dicho contrato.

##### Terminación de los Servicios por parte del Suscriptor

El Suscriptor podrá dar por terminado el Contrato de Servicios 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 **FIBRA SLP** a entregar el equipo de acceso. Todos los consumos que se generaron posteriores a la terminación del Contrato de Servicios y que no fueron cobrados por **FIBRA SLP**, deberán ser liquidados a este último por parte del suscriptor.

**FIBRA SLP** se reserva el derecho de dar por terminado en forma anticipada el contrato cuando, al momento de efectuar la instalación, por imposibilidad física o razones técnicas de cobertura, no sea factible técnicamente suministrar el servicio.

En ese último caso, **FIBRA SLP** no tendrá ningún otro tipo de responsabilidad u obligación más que la de reembolsar al Suscriptor cualquier cantidad pagada en forma anticipada para el suministro de los Servicios. Si después de haber iniciado con la prestación del Servicio no es factible continuar suministrándolo por causas de fuerza mayor, **FIBRA SLP** aplicará los términos y condiciones estipulados en el presente Código.

En el caso de que el suscriptor diera por terminado el Servicio, **FIBRA SLP** tendrá derecho a recuperar del Suscriptor los elementos del Sistema que se instalaron en el domicilio del Suscriptor. En el supuesto de que el suscriptor se desistiera de cualquier orden de servicio, antes de que **FIBRA**

**SLP** hubiera incurrido en algún gasto de instalación, entonces **FIBRA SLP** no aplicará ningún cargo por cancelación.

### Suspensión de los Servicios

En el supuesto de que **FIBRA SLP** detecte que el Suscriptor esté haciendo un uso inadecuado o distinto al que tiene autorizado conforme al Servicio contratado, **FIBRA SLP** se reserva el derecho de terminar, limitar, suspender o cambiar al Suscriptor de plan o paquete en términos del Contrato de Servicios según corresponda, siempre y cuando sea técnicamente factible. No obstante, lo anterior, el Suscriptor no se liberará de pagar cualquier cargo, adeudo y/o daños y perjuicios aplicables, que ocasionen a **FIBRA SLP** por la comisión de dichos actos.

### Reconexión de los Servicios

En el supuesto de suspensión del Servicio por falta de pago de cualquier adeudo a cargo del Suscriptor, éste se obliga a pagar a favor de **FIBRA SLP**, la Tarifa de reconexión del Servicio vigente. Respecto de la Reconexión de Servicios se llevará a cabo lo siguiente:

- a. Una vez que el Cliente realiza el pago correspondiente y éste se refleje en el sistema contable de **FIBRA SLP**, el Suscriptor podrá solicitar al Centro de Atención a Clientes o a través de una llamada telefónica a la Línea de Atención a Clientes la reconexión respectiva.
- b. **FIBRA SLP** realizará la reconexión del Servicio suspendido, en un plazo no mayor a los 3 días hábiles siguientes.

- Nombre del Área Responsable: Administración
- Domicilio: Circuito Oriente 180, Jardines de Oriente, C.P. 78390, San Luis Potosí, San Luis Potosí.
- Número telefónico: 4442084465
- Correo electrónico: [administracion@fibraslp.com](mailto:administracion@fibraslp.com)

## XV. UBICACIÓN Y HORARIOS DE ATENCIÓN

### HORARIO DE ATENCIÓN EN SUCURSAL

Domicilio: Circuito Oriente No. 180, Colonia Jardines de Oriente, Municipio San Luis, Estado San Luis Potosí, C.P. 78390

Horario: de lunes a sábado de 9:00 am a 6:00 pm

Teléfonos: 444 208 44 65

### HORARIO DE ATENCIÓN A FALLAS:

Atención a fallas, teléfono y correo:

- Horario: 24 horas, los 365 días del año.

- Teléfono: 444 208 44 65
- Correo electrónico: [soporte@fibraslp.com](mailto:soporte@fibraslp.com)

## XVI. MEDIACIÓN EN CASO DE CONTROVERSIAS

En caso de cualquier controversia en materia de derechos del consumidor, enunciativa y no limitativamente sobre la interpretación o cumplimiento de los contratos de adhesión y condiciones de la prestación de los servicios para usuarios finales, la PROFECO es la autoridad competente en materia administrativa, por lo que el usuario podrá acudir ante dicha autoridad para que actúe como conciliador / mediador en caso de que se suscite dicha situación.