

Código de Prácticas Comerciales

Radio Frecuencias Concesionadas, S. A. de C.V.

RADIO FRECUENCIAS CONCESIONADAS, S.A. DE C.V. (Concesionario), es una empresa mexicana que cuenta con la siguiente concesión otorgada por el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT):

- Concesión única para uso comercial para prestar todo tipo de servicios públicos y de radiodifusión.

Los servicios que ofrece al público son de alta calidad, se prestan en forma eficiente y continua aplicando tecnología de vanguardia y prácticas innovadoras a los servicios tradicionales. Ofrece al usuario claridad en su contratación y garantía en el suministro del servicio de conformidad con las presentes prácticas comerciales.

La elaboración del presente Código encuentra como fundamento y motivo el cumplimiento de la Condición 10 del Título de Concesión otorgado a Radio Frecuencias Concesionadas por el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT), con fecha 06 de junio de 2016, y tiene por objeto establecer los procedimientos comerciales y administrativos que, conjuntamente con lo pactado en el contrato que celebre con los suscriptores de los servicios que adelante se mencionan y regirán la prestación de los mismos.

Definiciones

Concesión Única	Concesión para prestar de manera convergente, todo tipo de servicios públicos de telecomunicaciones o radiodifusión.
Contrato de Adhesión	Es el documento elaborado por el concesionario para establecer en formatos uniformes los términos y condiciones aplicables a la comercialización y/o a la prestación del servicio de telecomunicaciones.
Factura	Documento en donde se desglosan los cargos, costos, conceptos y naturaleza de los servicios por un periodo determinado acordado con el suscriptor.
Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT)	Órgano público autónomo, con personalidad jurídica y patrimonio propios, que tiene por objeto regular y promover la competencia y el desarrollo eficiente de las telecomunicaciones y la radiodifusión en el ámbito de las atribuciones que le confieren la Constitución y en los términos que fija la LFTyR y demás disposiciones legales aplicables.
Línea de Atención Telefónica	Número Telefónico del Centro de Atención a Clientes de (81) 8370-7415 de lunes a domingo las 24horas

Página Web	La página de Internet de Radio Frecuencias Concesionadas en la dirección: http://www.radio-frecuencias-concesionadas.com
PROFECO	Procuraduría Federal del Consumidor
Registro de Telecomunicaciones	Aquél a cargo del Instituto Federal de Telecomunicaciones, en términos de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.
Servicio	Servicio Móvil de Radiocomunicación Especializada en Flotillas.
Suscriptor o Usuario	Persona física o moral que celebra un contrato con el Concesionario por virtud del cual le son prestados los servicios de telecomunicaciones.
Tarifa	Precio que se establece por el uso del servicio contratado misma que está registrada y vigente ante el IFT.

Descripción de los servicios

El Servicio Móvil de Radiocomunicación Especializada de Flotillas, es un servicio final de telecomunicaciones por medio del cual se proporciona la capacidad completa de la Red para la radiocomunicación de voz y datos a grupos de usuarios determinados, utilizando la tecnología de frecuencias de portadoras compartidas.

Los Servicios autorizados que comercializa Radio Frecuencias Concesionadas a través de su Concesión, son los anteriormente mencionados.

PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN.

Para la contratación de los servicios autorizados en el título de concesión, el Concesionario aplica el Contrato de adhesión autorizado y registrado previamente por y ante la **Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) y el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT).**

De conformidad con el contrato citado, es requisito para la prestación de los servicios que proporciona el Concesionario, que sus Suscriptores le faciliten los datos y documentos necesarios en razón de la persona que celebrará el contrato, que a continuación se enlistan:

A. Personas Físicas:

- Nombre del Suscriptor;
- Copia de comprobante de domicilio vigente;
- Copia de Identificación oficial vigente;
- Constancia de situación fiscal;
- En caso de no haber adquirido el radiocomunicador con el Concesionario, se deberá presentar el documento probatorio de adquisición o compra y el número de homologación que identifique el cumplimiento de dicho requisito en los términos de lo establecido en el artículo 289 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

B. Personas Morales:

- Copia de la escritura constitutiva de la sociedad;
- Copia del Poder Notarial que faculte al apoderado de la sociedad a realizar actos de administración;
- Copia de comprobante del domicilio social vigente;
- Copia del Registro Federal de Causantes;
- Constancia de situación fiscal;
- Copia de Identificación oficial del Apoderado;
- En caso de que el pago sea garantizado mediante un título de crédito, se deberá entregar una copia del poder para suscribir títulos de crédito del representante legal de la empresa;

Servicios que se proporcionan.

- a). Capacidad para conducir señales de voz y datos a grupos de usuarios determinados, utilizando la tecnología de frecuencias portadoras compartidas.
- b). Suministrar, conectar y mantener el equipo terminal de radiocomunicación a solicitud del suscriptor.

Proceso de instalación y/o activación del equipo.

Para el caso de estaciones portátiles, no aplica proceso de instalación. Solamente se procede a activar mediante la programación de éstos aparatos en los Centros de Servicio del Concesionario, y a la vez, se habilitan los códigos programados en los Centros de Repetición contratados.

Para el caso de móviles y/o bases, el proceso de activación es similar al anteriormente señalado.

Para instalar móviles y/o bases, se procede de la siguiente forma:

Las unidades móviles acudirán a nuestro centro de servicio en días y horas hábiles y por mutuo acuerdo mediante una cita previamente concertada.

Si el usuario, solicita la instalación en los terrenos propiedad de éste último y en horarios extraordinarios no convencionales a los establecidos por esta Concesionaria, se podrá llevar a cabo mediante la concertación correspondiente.

Para el caso de las estaciones base, invariablemente se instalarán en el sitio que el usuario requiera su comunicación. Para esto también se requiere una previa identificación y precisión de ubicación en cuanto al lugar que ocupará la terminal y el operador.

Se presume la existencia de energía eléctrica 110 V.C.A., 60 Hz. De no ser el caso, se procederá a instalar energía alterna. (Bancos de acumuladores, energía solar, aeromotores, etc.)

De esta forma, el Usuario obtiene acceso automático a los servicios previamente contratados y especificados en el contrato de referencia.

Condiciones del equipo Terminal en cuanto a propiedad y comercialización.

Las condiciones del equipo terminal pueden ser propiedad del usuario y en este caso, de cumplir con la homologación correspondiente y la tecnología aplicable a nuestros sistemas de operación, se procederá a la conexión según sea el caso.

De no contar el usuario con la propiedad del equipo; podremos surtir el equipo, previa cotización en que se especifican términos de compra-venta y tiempo de entrega. Para el caso de estaciones portátiles, no aplica proceso de instalación. Para el caso de móviles y/o bases, se especifica en el punto III del presente código de prácticas comerciales.

III.5. Seguro contra robo del equipo.

El Concesionario no ofrece seguro contra robo del equipo.

El Usuario podrá contratar con la compañía aseguradora que mejor convenga a sus intereses.

IV.- FACTURACIÓN.

El procedimiento de facturación se inicia dando de alta al Suscriptor en la base de datos del Sistema de Facturación del Concesionario, que incluye además de los datos enunciados, texto detallado de los elementos que integran la factura incluyendo el procedimiento de aclaraciones o ajustes de la factura, números telefónicos y horarios de atención a clientes, información técnica del servicio que se le prestará, los ciclos de facturación, forma y fechas límite de pago, importe total de la factura con el desglose de los elementos fiscales que legalmente deben considerarse.

En la factura que se emita al suscriptor por parte del concesionario, se especificará el detalle de cada uno de los servicios que se proporcionan.

V.- COBRANZA.

V.1. Tarifas.

Las tarifas que el Concesionario aplique a los Suscriptores del Servicio deberán ser previamente registradas ante el IFT en los términos previstos en el artículo 204 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

V.2. Forma de Pago:

El pago de los servicios prestados al suscriptor podrá efectuarse de las siguientes maneras.

V.2.a. Cargo automático a tarjeta de crédito previamente aceptado por el suscriptor y autorizado por el concesionario. Para este trámite se requiere copia fotostática de la tarjeta y, en su caso, carta de aceptación del cargo recurrente debidamente firmado por el tarjetahabiente.

V.2.b. Transferencias Electrónicas en las Instituciones Bancarias designadas por el concesionario.

V.2.c. Pago directo en las oficinas del concesionario en horario de lunes a viernes de 08:00 hrs. A 18:30 hrs.

V.2.d Pago con cheque (Requisitos):

- 1.- Identificación oficial vigente de quien expide el cheque;
- 2.- Cheque certificado:
- 3.- Cheque de caja.

V.3 Modificación de tarifas

En caso de que los planes o paquetes de servicio sufrieran modificación alguna, respecto a las características y/o contenidos de los mismos, éstas deben ser notificadas al consumidor al menos con 15 días naturales de anticipación a que se lleve a cabo dicha modificación.

En caso de que la modificación implique un aumento en el precio de la prestación de servicio y/o una disminución en el número de servicios originalmente contratados, el consumidor podrá solicitar la cancelación sin penalidad alguna, dentro de los 60 días siguientes a que entren en vigor las modificaciones.

Los proveedores no podrán incrementar injustificadamente precios por fenómenos naturales, meteorológicos o contingencias sanitarias.

El suscriptor deberá ser notificado por cualquier medio, incluido el electrónico, de cualquier cambio en las condiciones originalmente contratadas.

VI.- RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE QUEJAS.

La atención telefónica del Concesionario a sus usuarios, se proporciona de lunes a viernes de 8:00 hrs. A 18:30 hrs., así como personalmente en los Centros de Servicio a Clientes de lunes a viernes de 8:00 hrs. A 18:30 hrs., en donde se atenderán todos los requerimientos de información de los suscriptores sobre los servicios que presta el Concesionario, así como las eventuales dudas.

Oficina de atención a clientes en Monterrey, N L. Gonzalitos No. 2709 Nte. Col. Mitras Norte. Tel. (81) 8158 53 53. contacto@radio-frecuencias-concesionadas.com

VI.1. Reclamaciones y devoluciones.

Cualquier reclamo o devolución de equipo que hubiese sido adquirido al concesionario, deberá presentarse en sus oficinas dentro de los 30 días naturales posteriores a la fecha de compraventa. Para tal efecto, el suscriptor deberá presentar la factura original que acredite su compra y el equipo se deberá encontrar en perfectas condiciones.

VI.2. Fallas de funcionamiento del equipo.

El Concesionario cambiará el equipo por otro igual o similar en caso de que el equipo original presente fallas evidentes de funcionamiento, dentro de los 30 días naturales posteriores a la fecha de compra.

VI.3. Cambio de equipo.

Si el cliente desea un equipo con diferentes características deberá pagar la diferencia que corresponda al momento del cambio.

VI.4. Reembolsos.

A solicitud por escrito del suscriptor, dentro de los 30 días naturales posteriores a la compra y previa autorización del concesionario, se podrá reembolsar el 100% del valor de la compra en la forma siguiente:

- Compras hechas con efectivo y/o cheque se pagarán una semana después del trámite, con cheque. El suscriptor deberá pasar a recoger su cheque a la caja presentando una identificación oficial a su nombre.
- En las compras hechas con tarjeta de crédito se deberá presentar físicamente y se acreditará dentro de las 48 horas siguientes a la presentación de la tarjeta con la que se realizó la compra.
- Cuando la reclamación se presente después de los 30 días naturales de efectuada la compra, se hará efectiva la garantía del equipo y se enviará al fabricante para su revisión y/o reparación.
- Cuando el equipo haya sido adquirido con un Distribuidor Autorizado, el trámite deberá hacerse directamente con el Distribuidor.

VII.- SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.

VII.1. Si el Usuario no cubre mensualmente el importe del precio de los servicios suministrados, se suspenderá el servicio, hasta llegar a un máximo de dos mensualidades vencidas, en caso de no pagarse éstas el Concesionario procederá a la terminación anticipada del contrato sin necesidad de resolución judicial.

VII.2. Terminación del contrato por parte del Usuario.

El Usuario podrá dar por terminado el presente contrato previo aviso por escrito a e Concesionario cuando menos con 30 (treinta) días hábiles de anticipación al día en que desee darlo por terminado.

Para que proceda la terminación del contrato el Usuario deberá estar al corriente de los pagos por los servicios proporcionados.

VIII.- CAUSALES DE RESCISIÓN DEL CONTRATO.

Serán causales de rescisión y terminación anticipada del contrato y cancelación del servicio por parte del Concesionario sin necesidad de declaración judicial y sin responsabilidad alguna, las siguientes, de acuerdo al Contrato:

- Porque el Usuario enajene o transmita en cualquier forma los derechos derivados del Contrato sin el consentimiento previo y por escrito del Concesionario.
- Porque el Usuario deje de pagar consecutivamente 2 (dos) estados de cuenta del servicio o por 3 (tres) suspensiones del mismo en el término de un año.
- Por disolución o liquidación del Usuario o porque sea declarado en quiebra, suspensión de pagos o por encontrarse en cualquiera de los supuestos establecidos en el artículo 2o. de la Ley de Quiebras y suspensión de Pagos.
- Porque el Usuario tenga en operación una o más terminales a las declaradas en el contrato, independientemente de la causa que invoque el Usuario.
- En general por incumplimiento por parte del Usuario, de cualquiera de las obligaciones que le impone el Contrato.

El Contrato podrá rescindirse sin responsabilidad por el “Usuario”, en los siguientes casos:

- Si el “Concesionario”; hace caso omiso a cualquier solicitud presentada por “El Usuario”, para la prestación del servicio principal o de los servicio adicionales contratados, ya sea por queja, ajuste, la solicitud tienen que ser debidamente formulada;
- Si el “Concesionario”; incumple cualquier disposición del presente contrato
- Si el “Concesionario”; no cumple con los estándares de calidad convenidos de conformidad con lo establecido en el contrato.
- Si el “Concesionario” modifica unilateralmente las condiciones originalmente contratadas.
- Por terminación o revocación del Título de Concesión.

IX. MODIFICACIONES AL CÓDIGO

IX.1 El presente Código podrá ser modificado previa aprobación del IFT, y estará disponible en las oficinas comerciales de Radio Frecuencias Concesionadas, S.A. de C.V.

IX.2 Las modificaciones a los enlaces materia del servicio serán motivo de una nueva contratación, previa solicitud del Usuario aceptada por el Concesionario.

IX.3 Los cambios de domicilio deberán ser notificados al Concesionario por el Usuario con el objeto de considerar la nueva ubicación de los enlaces y en su caso, la celebración de un nuevo contrato.

X. CONSERVACIÓN DE DATOS PERSONALES

X.1 Será obligación del Concesionario salvaguardar los datos personales del Suscriptor, así como, a no ser transferidos a terceros.

X.2 El Usuario tiene el derecho a no recibir llamadas del Concesionario sobre la promoción de servicios o paquetes a menos que expresamente manifieste su consentimiento a través de los medios electrónicos señalados.

X.3 Los datos personales del Usuario, incluyendo los sensibles, que actualmente o en el futuro obren en la Base de Datos del Concesionario, serán tratados por la naturaleza de sus funciones, en los términos de lo dispuesto por la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (LFPDP).

XI. DERECHOS DE LOS USUARIOS

XI. 1 El Suscriptor en todo momento gozará de las garantías de no ser discriminado en la contratación y en la provisión del Servicio.

XII.2 El Usuario podrá consultar los planes o paquetes de servicios contratados, físicamente, en la dirección de la oficina del Concesionario o vía electrónica en la página web.

XI.3 Los Usuarios con discapacidad, tienen derecho a acceso a los servicios de telecomunicaciones en igualdad de condiciones con los demás usuarios, a conocer las condiciones comerciales.

XI.4 El Usuario tiene el derecho de rescindir el presente contrato o cambiar de plan, en forma anticipada y en cualquier momento, lo cual podrá realizar a través de los medios convenidos o por el mismo medio en que contrató los servicios de telecomunicaciones o en su caso pagando el costo remanente del Equipo, si fuera el caso

XII. JURISDICCIÓN.

Cualquier asunto relacionado con la interpretación o controversia que se presente por la aplicación del contrato de prestación de servicios, así como del presente Código, se someterá a la jurisdicción de los Tribunales Federales de la ciudad de Monterrey, N.L., con renuncia expresa de cualquier fuero que pudiera corresponderles a las partes contratantes por razón de su domicilio presente o futuro.

Monterrey, N. L., 14 de agosto de 2018.