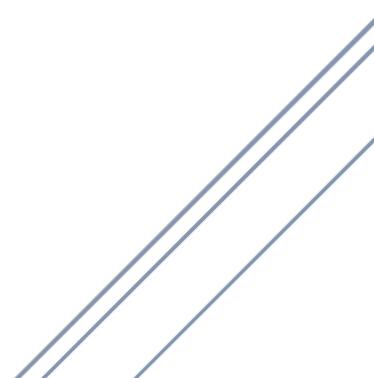


# CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES



# Índice

1. OBJETIVO.....	2
2. DEFINICIONES .....	2
3. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.....	4
3.1 USO DEL INTERNET .....	4
3.2 CONTRATACIÓN DE SERVICIOS.....	4
3.3 MODALIDADES DE CONTRATACIÓN.....	5
A. Servicio de internet básico .....	5
B. Servicios de internet intermedio.....	5
3.4 SUSPENSIÓN DE SERVICIO.....	5
A. Por falta de pago.....	5
B. Cancelación por el cliente.....	5
C. Explotación comercial o alteración de instalación.....	5
4. FORMAS Y TIEMPOS DE MEDICIÓN, TASACIÓN, FACTURACIÓN Y PROCESOS DE COBRANZA.....	6
5. NIVELES Y COMPROMISOS DE CALIDAD QUE OFRECE EN CADA UNO DE LOS SERVICIOS QUE SE PRESTA .....	7
6. ATENCIÓN A CLIENTES .....	7
7. PLAZOS PARA SOLUCIONES Y ACLARACIONES.....	8

## 1. OBJETIVO

El presente Código de Prácticas Comerciales presentado por el Titular de la concesión única para uso comercial P/IFT/160322/143 otorgada en fecha 16 de marzo de 2022 para prestar servicios públicos de telecomunicaciones y radiodifusión sujetos a los parámetros establecidos en las disposiciones de carácter general vigentes emitidas por el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT); con el objeto de servir como manual respecto de los servicios prestados.

Este Código de Prácticas Comerciales se pone a disposición para consulta en la página de internet: [www.arcanet.com.mx](http://www.arcanet.com.mx)

## 2. DEFINICIONES

**Atención a clientes:** Atención telefónica gratuita cuya función es dar información sobre el uso y costo del servicio, atención de aclaraciones y quejas que no requieran soporte técnico, así como asistencia técnica respecto al equipo instalado.

**Capacidad o ancho de banda:** Velocidad de transmisión de datos por un medio, medida en megabits por segundo (Mbps).

**Cliente:** Persona física o moral que requiere el servicio de internet.

**Cobertura:** Área geográfica del territorio de la República Mexicana en la que se otorga el servicio de Internet.

**Comodato:** Préstamo de equipo que se ofrece al cliente durante todo el tiempo que se encuentre contratado el servicio y que deberá ser devueltos una vez concluido el mismo.

**Concesión:** Servicios que presta el Concesionario al amparo de la Concesión única otorgada por el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

**Configuración:** Son los ajustes que se realizan para la puesta en marcha del servicio ejecutado por un técnico para suministrar las funciones de internet al cliente.

**Contrato:** Contrato marco de prestación de servicios celebrado con el proveedor y el cliente donde se detalla modalidad, paquete contratado, nombre y domicilio del cliente, forma de pago, entre otros.

**Equipo:** Es el equipo comodato para la prestación del internet que se encuentra ubicado en las instalaciones del cliente, el cual recibe la conexión para hacer uso del servicio residencial.

**Fecha de pago:** La fecha límite de pago de los servicios disfrutados en el mes inmediato anterior.

**Gastos de instalación:** Cantidad de dinero que el cliente paga al momento de celebrar el contrato por única vez para cubrir los gastos relacionados con la instalación del servicio residencial.

**IFT:** Instituto Federal de Telecomunicaciones.

**Servicio residencial:** Es el servicio de internet por fibra óptica instalado en una casa habitación para ser utilizado para el hogar o uso familiar, así como el equipo asociado a su uso que es necesario para su buen funcionamiento.

**Tarifas del servicio:** Las tarifas disponibles que pueden ser consultados a través del número de atención a clientes, así como en la página [www.arcanet.com.mx](http://www.arcanet.com.mx)

### 3. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Los servicios que se ofrecen son de acuerdo con los términos y condiciones establecidos en la Concesión, a la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, a las Reglas y Normas específicas emitidas o que emita el IFT, y con base en los términos y condiciones del servicio.

#### 3.1 USO DEL INTERNET

El servicio de internet se otorga de acuerdo con el contrato para uso residencial, por lo tanto, no puede ser utilizado con propósito comercial que implique la comercialización del servicio a terceros, por reventa de un producto o servicio distinto al solicitado.

En todo momento el cliente será responsable del buen uso de los equipos que se compromete a utilizar para el servicio de internet.

#### 3.2 CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Para la contratación de los servicios los clientes podrán optar por cualquiera de las siguientes formas:

- 1) Acudir personalmente al domicilio designado para tales efectos que se describe en la página [www.arcanet.com.mx](http://www.arcanet.com.mx) y realizar el contrato de servicio.
- 2) Agendar la contratación del servicio mediante llamada, mensaje o correo electrónico descritos en la página de internet [www.arcanet.com.mx](http://www.arcanet.com.mx)

### 3.3 MODALIDADES DE CONTRATACIÓN

El cliente podrá realizar la contratación del servicio de internet mediante la oferta disponible:

#### A. Servicio de internet básico

El servicio de Internet básico de 10 mb permite al cliente la posibilidad de acceder desde su casa de acuerdo con la transferencia de datos contratada. Estos servicios están sujetos a la disponibilidad de las instalaciones y cobertura geográfica.

#### B. Servicios de internet intermedio

El ofrecimiento de 5 megabytes adicionales al servicio de internet básico se dará de acuerdo con la capacidad técnica y cobertura geográfica, por lo que al momento de contratar se verificará su viabilidad.

### 3.4 SUSPENSIÓN DE SERVICIO

Las causas por las cuales se podrá suspender, cancelar o dar por terminados los servicios contratados son los siguientes:

#### A. Por falta de pago

Se podrá suspender el servicio si el cliente no paga la totalidad en el momento de la fecha límite de pago. La reactivación del servicio se realizará una vez cubierto el monto del adeudo.

#### B. Cancelación por el cliente

El cliente podrá dar por terminado el contrato en cualquier momento sin penalización alguna, sin embargo, no exime al cliente de cubrir los adeudos pendientes y de realizar la devolución de los equipos. En caso de no devolución se realizará un cargo extra para cubrir el costo de los equipos.

#### C. Explotación comercial o alteración de instalación

Se podrá dar por terminado el contrato si el cliente explota comercialmente para terceros el servicio contratado o modifique o altere la instalación sin consentimiento

#### 4. FORMAS Y TIEMPOS DE MEDICIÓN, TASACIÓN, FACTURACIÓN Y PROCESOS DE COBRANZA

El servicio de Internet se ofrecerá de acuerdo con el contrato marco en modalidad pospago ofertado al cliente, el cual es indefinido y no tiene plazos forzosos.

- Para hacer uso del servicio el cliente realizará un pago inicial único por gastos de instalación
- La facturación por la renta mensual se realizará por mes calendario la cual será enviada por los medios proporcionados por el cliente, dirección o correo electrónico
- Las tarifas se cobrarán con IVA incluido
- El valor de la tarifa se hace de conocimiento mediante la página web [www.arcanet.com.mx](http://www.arcanet.com.mx) donde se describen los servicios y paquetes ofrecidos
- El cliente podrá realizar pagos anticipados cuando así lo requiera
- Todos los pagos estipulados se realizarán en pesos mexicanos
- En cualquier momento el cliente podrá solicitar el cambio de domicilio, siempre y cuando no exista pagos pendientes, en tal caso deberá cubrir el pago correspondiente antes de realizar cualquier movimiento al nuevo domicilio (previo a realizar el cambio se deberá verificar la cobertura y las condiciones técnicas para realizar el movimiento favorablemente)

## 5. NIVELES Y COMPROMISOS DE CALIDAD QUE OFRECE EN CADA UNO DE LOS SERVICIOS QUE SE PRESTA

Se prestará el servicio de Internet conforme a los parámetros de calidad establecidos por el IFT, de conformidad con la regulación aplicable. Asimismo, se garantiza al usuario la prestación de los servicios con el más alto nivel de calidad y confianza disponible.

En caso de interrupciones en el servicio por temas climáticos, desastres naturales, cortes de energía, vandalismo u otros, se cuenta con la infraestructura tecnológica y humana para brindar el soporte y resolver cualquier inconveniente, restableciendo el servicio de acceso a Internet contratado en el menor tiempo posible.

## 6. ATENCIÓN A CLIENTES

Se pone a disposición de los clientes el número telefónico 2283579048 el cual se encuentra disponible las 24 horas del día, para reportar fallas de servicio, quejas, reparaciones, cambio de domicilio, aclaraciones y atención en general, de igual forma el domicilio físico de atención se detalla en la página de internet [www.arcanet.com.mx](http://www.arcanet.com.mx).

También se dispone del siguiente correo electrónico [arcatelec@gmail.com](mailto:arcatelec@gmail.com) para cualquier duda o comentario.

## 7. PLAZOS PARA SOLUCIONES Y ACLARACIONES

El cliente deberá proporcionar toda la información que se le requiera respecto a la aclaración, falla o problema con su servicio, así como informar de cualquier cambio que no se encuentre descrito en el contrato.

El tiempo estimado de atención será a más tardar 24 horas; siempre y cuando la aclaración se encuentra dentro de las acciones correctiva de la empresa y no se trate de un hecho externo a la misma.

Respecto a solicitudes de aclaración sobre pagos no registrados se deberá realizar una investigación detallada solicitando el apoyo al cliente sobre las fechas y montos no reconocidos con la finalidad de realizar el reembolso correspondiente. De igual forma en el contrato se detalla periodos y tiempos de respuesta cuya copia de este se encuentra a disposición del cliente.

*Este documento podrá sufrir adecuaciones en función de las necesidades de los clientes, así como en los casos que la autoridad lo requiera.*