



CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES BBSRED CORPORATIVO, S.A. DE C.V.

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

ÍNDICE

Definiciones	3
Descripción de los Servicios	5
Servicios Adicionales.....	5
Procedimiento para la Contratación de los Servicios.....	6
Área de Cobertura de los Servicios.....	7
Metodología de facturación y aplicación de tarifas correspondientes.....	7
I. Metodología de facturación	
II. Reglas de aplicación de las tarifas	
III. Descuentos y promociones	
Pago de los Servicios.....	8
Procedimiento que el Usuario debe seguir para la adquisición del Equipo Terminal necesario para la prestación de los Servicios.....	8
Condiciones del Equipo Terminal en cuanto a propiedad y comercialización.....	8
Proceso de instalación y/o activación del Equipo Terminal	9
IV. Imposibilidad Técnica para la Instalación de los Servicios	
Parámetros de Calidad de los Servicios.....	10
Procedimiento para la recepción de consultar, dudas, aclaraciones y quejas.....	10
Servicios administrativos:	11
V. Trámite de cambio de domicilio;	
VI. Trámite de cambio de modalidad de servicio,	
VII. Trámite de cancelación de los Servicio y	
VIII. Trámite de cesión de derechos	
Especificaciones del Servicio.....	14
IX. Servicios de emergencia	
X. Información a Usuarios	
Política de confidencialidad.....	14
Bonificaciones y/o compensaciones.....	15
Ubicación de Centro de Atención y horarios de atención al Usuario.....	15
I. Centro de Atención	
II. Horarios de atención de números y correos electrónicos para atención al Usuario	

Definiciones.

BBSRED Corporativo, S.A. de C.V.	Es el proveedor de los Servicios, que opera bajo el nombre comercial BBSRED.
Bienes o servicios adicionales al servicio originalmente contratado	Es el conjunto de bienes o servicios opcionales que BBSRED puede ofrecer al usuario de manera adicional al(los) servicio(s) originalmente contratado(s).
Buscador de Tarifas del IFT	Es el vínculo del sitio oficial del IFT donde el usuario puede consultar las tarifas y los paquetes de los Servicios: https://tarifas.ift.org.mx/ift_visor/ .
Carátula	Documento que forma parte del Contrato de Servicios, aprobado por la Profeco, en el cual quedan asentados los términos y condiciones elegidos y aceptados individualmente por el usuario.
Centro de Atención	Es el lugar físico a través del cual BBSRED realiza habitual o periódicamente actos relacionados con la comercialización de los Servicios y/o atención a consumidores.
Cobertura de los Servicios	Son las zonas geográficas en las que BBSRED cuenta con infraestructura que le permite suministrar los Servicios de manera eficaz y eficiente.
Concesionario	Titular de la concesión única que le permite prestar todo tipo de servicios de públicos de telecomunicaciones.
Contrato de Servicios	Es el documento elaborado unilateralmente por BBSRED y aprobado por la Profeco, para establecer los términos y condiciones aplicables a la comercialización y/o a la prestación de los Servicios, sin importar el medio de celebración.
Disposiciones Aplicables	Son las disposiciones jurídicas que regulan la prestación del Servicio y, por consecuencia, el Contrato de Servicios, a saber: la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, el Código de Comercio, la Ley Federal de Protección al Consumidor y su Reglamento, la Norma Oficial Mexicana NOM184-SCFI-2018 Elementos normativos y obligaciones específicas que deben observar los proveedores para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones –en adelante, la “NOM 184 SCFI 2018”–, el Acuerdo mediante el cual la Procuraduría Federal del Consumidor y el Instituto Federal de Telecomunicaciones determinan los derechos mínimos que deben incluirse en la carta a que hace referencia el artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, la Autorización, el Contrato de Servicios, las tarifas registradas ante el IFT, y demás disposiciones legales y administrativas aplicables.
Equipo Terminales	Conjunto de equipos de telecomunicaciones necesarios para que el Usuario pueda utilizar los Servicios. Las características técnicas, modelos, marcas y costo de estos elementos se fijan en la Orden de Instalación.
IFT.	Instituto Federal de Telecomunicaciones.
Imposibilidad Técnica	Cuando al momento de instalar los Servicios en el domicilio del Usuario, el o los técnicos de BBSRED definen, bajo su experiencia o conocimiento, que la instalación no se puede llevar a cabo por razones técnicas y/o de Cobertura de los Servicios.

Mensualidad Fijas por Adelantado	Modalidad de pago en el cual se van a pagar los Servicios de manera previa a utilizarlos. Dicha modalidad va a operar bajo los términos y condiciones del pospago exceptuando el momento de pago del Servicio
Página Web	Es el portal de BBSRED, en la que se encuentra la información general de los Servicios, comunicados, requerimientos legales; en general, es un medio de contacto de BBSRED con sus usuarios. La página web es: https://bbsred.com.mx/ .
Profeco	La Procuraduría Federal del Consumidor.
Servicios	Se refiere a los servicios de telecomunicaciones que presta BBSRED, los cuales son: Acceso a Internet Fijo y Telefonía Fija, bajo la tecnología IP.
Usuario	Persona física o moral que suscribe el Contrato de Servicios, previamente aprobado por la Profeco, y que utiliza el Servicio como destinatario final.
Tarifas	Son los montos que debe pagar el Usuario por el Servicio y/o Servicios Adicionales conforme al Plan contratado por el Usuario, lo(s) cual(es) está(n) registrado(s) ante el IFT y puede(n) ser consultado(s) en la Página Web y en el Buscador de Tarifas del Registro Público de Telecomunicaciones. Las Tarifas incluyen el Plan y los impuestos aplicables.

Descripción de los Servicios

BBSRED es un concesionario que presta los Servicios, los cuales deben entenderse como:

- I. Internet Fijo. Aquel servicio público de telecomunicaciones que permite la carga y descarga de datos mediante la utilización del protocolo de comunicación de Internet IP, permitiendo a los usuarios finales acceder a contenidos, aplicaciones o servicios disponibles en Internet en una ubicación geográfica determinada (domicilio) o, en un área dentro de la Cobertura del Servicio delimitada por BBSRED a través de cualquier tecnología (por ejemplo, acceso fijo inalámbrico) y
- II. Telefonía Fija IP. Aquel servicio público de telecomunicaciones que permite realizar una comunicación bidireccional de voz a través de Internet para que al menos dos usuarios finales puedan realizar una comunicación en tiempo real.

Los Servicios se prestan de forma individual o empaquetada, con base en distintos paquetes que incluyen diversos beneficios, bajo los siguientes esquemas y modalidad de pago:

Esquema	Modalidad de Pago
Residencial	Mensualidades fijas por adelantado.
Empresarial	

BBSRED prestará los Servicios a todo aquel que lo solicite de conformidad con lo autorizado en el Contrato de Servicios, las 24 horas del día, los 365 días del año, en condiciones equitativas, sin establecer privilegios o distinciones en forma discriminatoria, de manera continua, uniforme, regular y eficiente, cumpliendo con los índices y parámetros de calidad que establezca el IFT o, en su caso, los ofrecidos implícitamente o contratados, los cuales no pueden ser menores a los que establezca el IFT.

BBSRED tiene la facultad de dar por terminado el Contrato de Servicios sí, conforme a dicho instrumento y/o las demás Disposiciones Aplicables, se constata que el Usuario está dando a los Servicios un uso diverso al contratado o con fines de lucro o de especulación comercial.

BBSRED será el único responsable frente al Usuario de la prestación de los Servicios, así como de los bienes o servicios adicionales contratados; no discriminará al Usuario por su origen étnico o nacional, género, edad, discapacidades, condición social, condición de salud, religión, opiniones, preferencias sexuales, estado civil o por cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas.

BBSRED respetará el derecho del Usuario a la manifestación de las ideas, el acceso a la información y a buscar, recibir y difundir información e ideas en los términos que establezca la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y las Disposiciones Aplicables.

Servicios Adicionales

BBSRED puede ofrecer servicios adicionales a los Servicios originalmente contratados, siempre y cuando sea acordado entre las partes y el Usuario lo solicite y autorice a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

BBSRED contará con la opción de ofrecer al Usuario cada servicio adicional o producto por separado, debiendo dar a conocer el precio previamente a su contratación, asimismo, puede ofrecer paquetes que incluyan los servicios y/o productos que considere convenientes, siempre y cuando tenga el consentimiento expreso del Usuario para tal efecto; sin embargo, no puede obligar al Usuario a contratar servicios adicionales como requisito para la contratación o continuación de la prestación de los Servicios.

El Usuario puede cancelar los servicios adicionales a los Servicios originalmente contratado en cualquier momento, por los medios señalados en la Carátula, para lo cual BBSRED tiene un plazo máximo de 5 días naturales a partir de dicha manifestación para cancelarlo, sin que ello implique la suspensión o cancelación de la prestación de los Servicios originalmente contratados. La cancelación de los servicios adicionales a los Servicios originalmente contratados no exime al Usuario del pago de las cantidades adeudadas por los servicios adicionales utilizados.

Procedimiento para la Contratación de los Servicios

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 a los números telefónicos: 800 1120 146, 55 1209 0103 y 55 1209 0104, en los cuales será canalizado con un ejecutivo.
- Enviando un correo a la dirección: atencionclientes@bbsred.com.mx y contacto@bbsred.com.mx

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

En cualquier de los dos medios antes señalados, el interesado deberá identificarse, manifestar su intención de contratar los Servicios y, finalmente, leer y firmar con BBSRED 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 BBSRED 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 al tipo de negociación y del requerimiento solicitado).

Una vez firmado el Contrato de Servicios, BBSRED 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 regirá 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 BBSRED para reportar fallas.

Área de cobertura de los Servicios

BBSRED sólo prestará los Servicios únicamente dentro de la Cobertura de los Servicios, asimismo, atenderá toda solicitud de contratación en un plazo máximo de 10 días hábiles a partir de la firma del Contrato de Servicios.

Metodología de facturación y aplicación de tarifas correspondientes

I. Metodología de facturación

BBSRED cuenta con 2 softwares para la cobranza, facturación y monitoreo constante durante las 24 horas del día de los Servicios, el primero denominado *Orion* con el cual se concentran y se monitorean diversos servicios utilizando el protocolo SNMP, por ejemplo, uptime de cada usuario, tiempo de falla, parámetros de configuración de cada uno de los equipos terminales, etc., el segundo denominado *The Dude*, con el cual se gestionan y monitorean las conexiones con el concesionario mayorista.

La facturación de los Servicios será de la siguiente forma: i) del 01 al 05 del mes corriente, se emitirá la factura por el mes completo, ii) del 06 al 16 del mes corriente, se emitirá la factura a mes intermedio, es decir del día 15 del mes corriente al día 14 del mes siguiente y iii) del 17 al 30 o 31 del mes corriente, según corresponda, se emitirá la factura por el mes subsecuente completo.

La factura será generada y enviada en los primeros 7 (siete) días del mes anterior, teniendo el usuario hasta el día 20 del mes en que se emitió la factura para hacer el pago para el caso de facturación a mes intermedio y hasta el día 05 del mes siguiente a la emisión de factura para el caso de facturación a mes completo. La factura contendrá de manera desglosada los cargos, costos y conceptos de los servicios contratados y de los servicios adicionales.

El usuario podrá pactar con BBSRED para que pueda consultarse la factura a través de cualquier medio físico o electrónico o digital o de cualquier otra tecnología que lo permita.

Si el usuario no realiza el pago en los días señalados en los párrafos anteriores, entrará al proceso de cobranza, en el cual se notificará telefónicamente y vía correo electrónico durante los siguientes 2 (dos) días naturales, posteriores a la fecha en la cual debió hacer el pago, sobre el adeudo pendiente.

El hecho que el usuario por alguna causa ajena a BBSRED no reciba la factura correspondiente, no lo exime de la obligación de pago puntual de los servicios, así como de las penalizaciones.

II. Reglas de aplicación de las tarifas

En todo caso, las tarifas que serán aplicables a los Servicios estarán inscritas en el Registro Público de Telecomunicaciones del IFT y podrán consultarse en el Centro de Atención, en el cual estará a la vista del público, en la Página Web y en el Visor de Tarifas del IFT, en la liga: https://tarifas.ift.org.mx/ift_visor/.

La falta de pago oportuno o el pago parcial de los Servicios faculta a BBSRED a suspender los Servicios o a rescindir el Contrato de Servicios con responsabilidad únicamente para el Usuario, sin perjuicio del pago de penalizaciones y/o los intereses moratorios que se llegaren a generar por el retraso o falta de pago.

III. Descuentos y promociones

BBSRED sólo podrá ofrecer y aplicar las promociones y/o descuentos que se encuentren previamente registrados ante el IFT, los cuales se darán a conocer a través de la Página Web, publicidad impresa y/o a través de cualquier medio físico o electrónico o digital o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita. La vigencia que, en su caso, aplique a los descuentos o promociones se encontrará registrada ante el IFT. Los precios registrados ante el IFT serán la base de las promociones o descuentos que se ofrecerán al Usuario.

Pago de los Servicios

El Usuario podrá pagar las mensualidades de los Servicios en efectivo, directamente en el Centro de Atención, con tarjeta de crédito o débito, transferencias o depositos bancarias con los datos bancarios que BBSRED habilite y que serán informados a través de la Página Web y de los estados de cuenta que se le entreguen a los Usuarios.

El pago de las Tarifas mensuales será realizado por el Usuario conforme a los plazos y montos establecidos en el Contrato de Servicios, las Tarifas y de acuerdo con el paquete contratado, contra la entrega del recibo y/o estado de cuenta y/o factura correspondiente por parte de BBSRED.

BBSRED dará a conocer al Usuario los métodos de pago y los datos de las cuentas bancarias correspondientes en los estados de cuenta que se le entregarán a éste y en la Página Web. El Usuario podrá aceptar el pago del Servicio con cargo automático a su tarjeta de crédito o débito, en cuyo caso autorizará a BBSRED asentando su firma en el apartado correspondiente de la Carátula para que realice el cargo respectivo. Si el Usuario elige el pago automático con tarjeta de

crédito o débito, autoriza a BBSRED a partir de ese momento a realizar los cargos sucesivos previstos en el Contrato de Servicios.

El Usuario debe ser el titular de la tarjeta de crédito o débito que presente para esos efectos. El Usuario se compromete a proporcionar un nuevo número de tarjeta y/o solicitar la modificación de la forma de pago, en caso de que la tarjeta domiciliada sea cancelada por cualquier motivo, en un plazo máximo de 30 días naturales a que ello ocurra. En cualquier momento, el Usuario tendrá la opción de cambiar la forma de pago, sólo deberá comunicarse a cualquiera de los siguientes números telefónicos: 800 1120 146, 55 1209 0103 y 55 1209 0104, enviar un correo electrónico a las direcciones: contacto@bbsred.com.mx, atencionclientes@bbsred.com.mx y suporte@bbsred.com.mx, o presentándose en el Centro de Atención y seleccionar alguno de los métodos de pago disponibles.

Procedimiento que el Usuario debe seguir para la adquisición del equipo necesario para la prestación de los Servicios.

El Usuario podrá utilizar un equipo terminal de su propiedad para utilizar los Servicios o adquirir directamente de BBSRED un Equipo Terminal. En este último caso, recibirá los Equipos Terminales en condiciones óptimas para recibir los Servicios contratados.

El Usuario se obliga a utilizar los Equipos Terminales exclusivamente en el domicilio en el que se realizó la instalación. BBSRED no será responsable del estado de la red local del Usuario, por lo que éste deberá implementar las medidas necesarias para proteger los Equipos Terminales.

Todos los Equipos Terminales para la prestación que el usuario podrá adquirir de BBSRED para utilizar los Servicios se encuentran debidamente homologados por el IFT, de conformidad con la legislación aplicable. En caso de que el Usuario decida utilizar un equipo terminal de su propiedad, éste deberá encontrarse debidamente homologado ante el IFT y ser compatible con la red de BBSRED.

Condiciones del Equipo Terminal en cuanto a propiedad y comercialización.

Los Equipos Terminales son propiedad de BBSRED y, en caso de que el usuario los adquiera directamente de BBSRED, se le entregarán bajo la figura de Comodato -préstamo- o Compraventa.

El Usuario se compromete a la guarda, custodia y conservación del Equipos Terminales adquiridos en Comodato, durante todo el tiempo que se encuentre en su poder, hasta la terminación del Contrato de Servicios y deberán ser devueltos a BBSRED, presentando únicamente el desgaste natural por el paso del tiempo, y por su parte BBSRED se obliga a dar mantenimiento a los Equipos Terminales y accesorios para la adecuada prestación de los Servicios.

Si el Usuario adquiere un Equipo Terminal en Compraventa, éste se encuentra bloqueado, por lo que no puede funcionar en la red de otro operador de servicios de telecomunicaciones. El Usuario podrá solicitar el desbloqueo del Equipo Terminal tan pronto haya pagado el precio total del mismo.

El Equipo Terminal adquirido en Compraventa, cuenta con una garantía de 90 días naturales. En caso de que estos Equipos Terminales fallen fuera de la vigencia de la garantía, BBSRED informará al Usuario, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra

nueva tecnología que lo permita, el procedimiento que debe seguir para llevar a cabo la reparación de dicho Equipos.

BBSRED suspenderá el cobro de los Servicios por el periodo que dure el procedimiento de revisión y revisión de dicho equipo, salvo que el momento de hacer efectiva la garantía se proporcione al Usuario un equipo sustituto de similares características. La suspensión del cobro de los Servicios no procederá en caso de que el Usuario haga uso de los Servicios a través de otro equipo que tenga en su posesión.

En caso de robo o extravío o cualquier otra circunstancia que pudiera tener como consecuencia el uso de los Servicios sin consentimiento del Usuario, éste deberá solicitar la suspensión de los Servicios a través de los medios de contacto establecidos en la Carátula del Contrato de Servicios, en un plazo que no excederá de las 24 (veinticuatro) horas posteriores al evento. El Usuario tendrá un plazo de 5 (cinco) días hábiles posteriores al suceso para ratificarlo por escrito en caso de robo, presentando la denuncia ante la autoridad competente, así como los demás documentos correspondientes para acreditar que el Equipo Terminal se le entregó en Comodato. Si fuera el caso en que el Usuario incumpliera, se hará acreedor de las sanciones que a su cargo se deriven del Contrato de Servicios y será responsable de restituir el Equipo Terminal.

Cuando las fallas que se presenten en el Equipo Terminal no sean atribuibles al Usuario, BBSRED se obliga a realizar de manera gratuita las reparaciones necesarias en los Equipos Terminales entregados en Comodato, en tanto Contrato de Servicios permanezca vigente. BBSRED y el Usuario deberán coordinarse para establecer la fecha y hora en que se llevarán a cabo dichas actividades.

Si al finalizar la relación contractual, el Usuario devuelve a BBSRED el Equipo Terminal que le fue entregado en Comodato, BBSRED se obliga a devolver al Usuario el pagaré suscrito en garantía del equipo establecido en el Anexo 1 del Contrato Servicios.

En caso de terminación, rescisión o cancelación del Contrato de Servicios, el Usuario está obligado a devolver o entregar el Equipo Terminal entregado en Comodato a más tardar dentro de 10 días naturales, contados a partir de la fecha en que notifique la terminación. En el momento en el que el Usuario realice la devolución del Equipo, BBSRED le debe proporcionar una nota de recepción, la cual deberá contener el número de teléfono, nombre del Usuario y nombre de la persona que lo entrega y lo recibe. BBSRED se obliga a devolver el pagaré suscrito en garantía establecido en la Carátula del Contrato de Servicios, siempre y cuando el Usuario devuelva el Equipo

Proceso de instalación y/o activación del Equipo Terminal.

Todas las órdenes de instalación que se emitan deberán programarse para su ejecución, acordando la fecha con el Usuario. Al día siguiente de la contratación de los Servicios, el área de ventas procesará e incluirá la orden de servicio en el sistema interno de BBSRED, posteriormente el área de operaciones coordinará con el Usuario y el personal técnico para realizar el proceso final de revisión e instalación de los Servicios. La instalación se deberá llevar a cabo en un plazo máximo de 10 (quince) días hábiles posteriores a la firma del Contrato de Servicios.

El área de operaciones revisará la situación técnica para determinar su viabilidad, y en su caso, si el Usuario deberá incurrir en un gasto adicional por instalación especial.

La instalación de los Servicios se realizará conforme a las normas técnicas vigentes. El personal técnico tiene la obligación de realizar la instalación con la mayor calidad y eficiencia posible. En

caso de que el Usuario requiera un cambio de instalación interior, se hará el cargo correspondiente, de acuerdo con las tarifas vigentes.

I. Imposibilidad Técnica para la instalación de los Servicios

Si al momento de la instalación de los Servicios se determina la Imposibilidad Técnica, el Contrato de Servicios quedará cancelado, por lo cual, BBSRED hará la devolución de las cantidades que, en su caso, el Usuario haya dado por adelantado. Dicha Imposibilidad Técnica quedará asentada en la orden de servicio que presentará el(los) técnico(s) al momento de la instalación.

Para solicitar cualquier reembolso de las contraprestaciones pagadas en caso de Imposibilidad Técnica de instalación, el Usuario deberá acreditar el pago realizado a BBSRED. El reembolso se llevará a cabo por el mismo medio y por el mismo importe que haya pagado el Usuario, siempre y cuando los Equipos Terminales instalados en el domicilio del Usuario sean devueltos en perfectas condiciones y con un correcto funcionamiento.

Parámetros de Calidad de los Servicios

BBSRED provee el servicio de internet fijo de acuerdo con los Índices y Parámetros de Calidad establecidos por el Instituto Federal de Telecomunicaciones –en adelante, el “IFT”-o, en su caso, los ofrecidos implícitamente o contratados, los cuales no pueden ser menores a los que establezca el IFT.

Los Parámetros de Calidad del servicio de internet se establecen en el *Acuerdo mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones emite los Lineamientos que fijan los Índices y Parámetros de Calidad a que deberán sujetarse los prestadores del servicio fijo*, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 25 de febrero de 2020, y sus posteriores modificaciones, los cuales se indican a continuación:

Parámetros de Calidad	Índices de Calidad
Proporción de Reportes de Fallas	<3.50%
Proporción de reparación de Fallas en un día	>85%
Proporción de reparación de Fallas en tres días	>97%

Si bien el servicio de internet que ofrece BBSRED es contratado a un concesionario mayorista para su reventa, no impide que mi representada realice las siguientes acciones para garantizar el nivel de calidad del servicio:

- Monitoreos permanentes del sistema de gestión de usuario denominado Orión, utilizando el protocolo SNMP, para supervisar el rendimiento de la red y la búsqueda de problemas en esta.
- Verificaciones presenciales periódicas a la infraestructura instalada para la prestación del servicio de internet.
- Implementación de protocolos ante la presencia de fallas para que sean solucionadas en menor tiempo.
- Contacto permanente con el concesionario mayorista, con el fin de estar debidamente enterados de cuál falla generalizada en el servicio de internet y aplicar soluciones más eficientes y en menor tiempo

Procedimiento para la recepción de consulta, dudas, aclaraciones y 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:

- Comunicándose vía telefónica a los números: 800 1120 146, 55 1209 0103 y 55 1209 0104, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.
- Enviando un correo electrónico a las direcciones: contacto@bbsred.com.mx, atencionclientes@bbsred.com.mx o soporte@bbsred.com.mx, disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año.
- De forma presencial en el Centro de Atención, ubicado en: Avenida Álvaro Obregón No. 121, interior 201, Colonia Roma Norte, CDMX, C.P. 06700.

El procedimiento será el siguiente:

- I. El Usuario levantará el reporte al cual le será asignado un número de folio de seguimiento para su tramitación.
- II. El Área de Servicio al Cliente, junto con el responsable técnico, darán seguimiento al reporte presentado.
- III. 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 Servicios.
- IV. El responsable técnico informará al Área de Servicio al Cliente acerca de la reparación de la falla. Este notificará al usuario las razones de la falla y la procedencia o no de su reporte, ratificando que la falla reportada se hubiera corregido.

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 Usuario puede elegir libremente entre los sistemas de atención con los que cuenta BBSRED 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.

BBSRED 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.

En caso de requerirse reparaciones a los Equipos Terminales, fuera de la garantía (entregados en Compraventa) o propiedad del Usuario, éste deberá cubrir los costos adicionales, así como el de la visita del técnico de BBSRED cuando le sea imputable la descompostura, mal uso o funcionamiento y/o fallas de este.

El plazo máximo del procedimiento y solución de aclaraciones, quejas y reparaciones es de 72 horas naturales siguientes, contadas a partir de que BBSRED recibe la llamada por parte del Usuario.

Servicios administrativos: (i) Trámite de Cambio de Domicilio; (ii) Trámite de cambio de modalidad de servicio o paquete, (iii) Trámite de cancelación de los Servicio y (iv) Cesión de Derechos

Para solicitar cualquiera de los trámites que se indican en este apartado, el Usuario deberá:

- Comunicarse vía telefónica a los números: 800 1120 146, 55 1209 0103 y 55 1209 0104, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.
- Enviar un correo electrónico a las direcciones: contacto@bbsred.com.mx, atencionclientes@bbsred.com.mx o soporte@bbsred.com.mx, disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año.
- Presentarse en el Centro de Atención, ubicado en: Avenida Álvaro Obregón No. 121, interior 201, Colonia Roma Norte, CDMX, C.P. 06700

En los cuales será atendido por un ejecutivo de BBSRED.

Los trámites podrán realizarse únicamente por el titular del Contrato de Servicios o, en su caso, por persona debidamente autorizada por éste, quien deberá exhibir su identificación oficial vigente, carta poder original suscrita por el titular –tratándose de persona física– o el poder para actos de administración –en caso de persona moral–, según corresponda. Para consultar el costo de los trámites respectivos, el Usuario podrá obtener información por cualquiera de los medios de contacto arriba señalados.

i. Tramite de Cambio de Domicilio de los Servicios

El Usuario deberá solicitarlo por cualquier de los medios señalados en este apartado, posteriormente el área de atención al usuario le asignará un número de folio a su solicitud. Para la procedencia de este trámite, el Usuario deberá estar libre de cualquier adeudo pendiente, los cual será verificado por el área de facturación de BBSRED.

Una vez verificado que no cuenta con algún adeudo pendiente, se autorizará y acordará con el Usuario el cambio solicitado dentro de las siguientes 48 horas hábiles, previo pago del costo de instalación correspondiente y de la revisión de la viabilidad de la nueva instalación El Usuario deberá contar con el número de folio que avale dicho trámite.

ii. Trámite de Cancelación de los Servicios

BBSRED y el usuario podrán:

- Pactar que el contrato de adhesión para la prestación de los Servicios tenga una vigencia indefinida, en cuyo caso, el usuario podrá solicitar la cancelación de los Servicios en cualquier momento, sin penalidad alguna y sin necesidad de recabar autorización de BBSRED, únicamente dando el aviso correspondiente y quedando obligado a devolver el(los) equipo(s) terminal(es) provistos bajo la figura de comodato a BBSRED y
- Pactar que el contrato de adhesión para la prestación de los Servicios tenga un plazo mínimo de contratación, por la adquisición de alguna promoción, mismo que no excederá de 24 meses, en este caso, si el usuario solicitara la cancelación anticipada de los Servicios, se obliga a pagar a BBSRED el 20% del monto total de los meses pendientes por cubrir relativos al plazo mínimo. Una vez que el plazo mínimo de contratación concluya, el usuario podrá dar por terminado los Servicios en cualquier momento, sin penalización alguna y sin necesidad de recabar autorización de BBSRED, únicamente dando el aviso correspondiente, quedando obligado a devolver el(los) equipo(s) terminal(es) provistos bajo la figura de comodato por parte de BBSRED.

En caso de que el usuario solicite la cancelación de los Servicios y haya adquirido –comprado– el equipo terminal de BBSRED, deberá realizar el pago del costo total del equipo.

Por otra parte, el contrato podrá cancelarse por parte de BBSRED y del usuario, sin ninguna responsabilidad, en los siguientes casos:

- a) Por la imposibilidad permanente de BBSRED para continuar con la prestación de los Servicios, ya sea por caso fortuito o fuerza mayor.
- b) Si el usuario no subsana en un término de 60 días naturales cualquiera de las causas que dieron origen a la suspensión de los Servicios.
- c) Si el usuario conecta aparatos adicionales por su propia cuenta, subarrenda, cede o en cualquier forma traspasa los derechos establecidos en el contrato de adhesión sin la autorización previa y por escrito de BBSRED.
- d) Si BBSRED no presta los Servicios en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos en la información desplegada en la publicidad de éste, así como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT.
- e) Si el usuario proporciona información falsa a BBSRED para la contratación de los Servicios.
- f) En caso de modificación unilateral de los términos, condiciones y tarifas establecidas en el contrato de adhesión por parte de BBSRED.
- g) Por cualquier otra causa prevista en la legislación aplicable y vigente.

La cancelación del contrato de adhesión para la prestación de los Servicios no exime al usuario de pagar a BBSRED los adeudos generados por el/los Servicio(s) efectivamente recibido(s).

BBSRED realizará la devolución de las cantidades que en su caso el usuario haya dado por adelantado y que correspondan a la parte proporcional de los Servicios que con motivo de la cancelación no se haya prestado efectivamente por parte de BBSRED.

Para efectos de la cancelación de los Servicios, el titular podrá hacerlo a través de cualquier de los siguientes medios electrónicos:

- Llamando al Centro de Atención al Usuario, a los números telefónicos: 800 1120 146, 55 1209 0103 y 55 1209 0104, en los cuales será canalizado con un ejecutivo.
- Enviando un correo a las direcciones: atencionclientes@bbsred.com.mx, contacto@bbsred.com.mx y sopORTE@bbsred.com.mx

Los días y el horario para la cancelación de los Servicios, en cualquier de los medios arriba señalados, son de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas.

El titular de los Servicios, además de manifestar su intención de cancelarlos, deberá de enviar una carta firmada de solicitud de cancelación, indicando los motivos, por correo

electrónico. En caso de que el titular de los Servicios este imposibilitado para realizar el trámite de cancelación, 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, o por parte de un apoderado, quien deberá acreditarse como tal, si se trata de cancelación de los Servicios por parte de persona moral.

En caso de terminación de los Servicios, BBSRED proporcionará un folio o número de registro al usuario, mismo que puede ser entregado, a elección de este, a través de medios físicos, electrónicos, digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

La duración del procedimiento de cancelación, desde la recepción de la solicitud hasta la devolución del(los) equipo(s) terminal(es), es de 30 días naturales y no tiene ningún costo.

iii. Trámite de cambio de paquete o de servicio

Una vez recibida la solicitud, en un plazo no mayor a 2 horas hábiles, el área comercial de BBSRED genera un ticket que es turnado al área técnica, la cual, en un plazo no mayor a 48 horas naturales, confirma la procedencia de la solicitud (disponibilidad del servicio adicional y si no hay pagos pendientes por cubrir), posteriormente, se le envía al usuario, a la dirección de correo electrónico señalado en el contrato de adhesión o al registrado en la base de datos de mi representada, un correo en el que le indica si es procedente su solicitud, en cuyo caso, se le hará llegar: i) la hoja de servicio (cambio de paquete) en la que se especifica la fecha de la solicitud, el paquete originalmente contratado y los beneficios del nuevo paquete adicional o ii) los nuevos términos y condiciones del contrato de adhesión (servicio adicional). En caso de que la solicitud no sea procedente, BBSRED le indica, de forma clara al usuario, los motivos que lo llevaron a dicha decisión.

De ser procedente la solicitud del usuario, este disfrutará los beneficios que incluye el nuevo paquete o servicio adicional a partir del día siguiente a la fecha en la que se le informó la procedencia de su solicitud y se le envió la hoja de servicio o los nuevos términos y condiciones del contrato de adhesión y, en su caso, dentro de los 5 días naturales siguientes, se acordará con éste el día y la hora para que lleve a cabo una visita técnica y se realicen las implementaciones técnicas necesarias para que pueda disfrutar de los beneficios del nuevo paquete o del servicio adicional. El importe proporcional del nuevo paquete o servicio adicional contratado, le será facturado en el siguiente mes.

iv. Cesión de los Derechos

El Usuario no podrá transmitir, ceder total o parcialmente, ni revender o subarrendar los Servicios o Equipos Terminales provistos por BBSRED sin su autorización previa y por escrito. En caso de que el Usuario desee ceder los Servicios deberá notificar dicha situación por escrito con acuse de recibo a BBSRED a fin de que éste verifique si cuenta con cobertura en la ubicación en la que, en su caso, se prestarían los Servicios por virtud de la cesión.

En caso de que cuente con cobertura y las condiciones topográficas y técnicas permitan prestar los Servicios, BBSRED otorgará la autorización respectiva, en caso contrario, notificará al Usuario la imposibilidad de otorgar la autorización en virtud de que no se cuenta con cobertura en dicha zona o no es factible técnicamente proveer los Servicios en

esa ubicación. El Usuario deberá contar con su número de incidencia que avale dicho trámite.

BBSRED podrá ceder los derechos derivados de este Contrato de Servicios a una filial o una persona moral que adquiera todo o parte sustancial de sus activos. De esta cesión se deberá notificar al Usuario con 30 (treinta) días naturales de anticipación, para que, en el plazo de 15 (quince) días naturales siguiente, el Usuario manifieste su conformidad. En caso de no recibir contestación por escrito de parte del Usuario en el sentido de inconformarse con la cesión, se entenderá consentida.

Especificaciones del Servicio

I. Servicios de emergencia

Sin perjuicio a lo señalado en el título de concesión y en las disposiciones normativas aplicables, BBSRED dará prioridad a la instalación y reparación de los Servicios destinados a las organizaciones que presten servicios de emergencia, siempre y cuando cuente con cobertura y las condiciones técnicas y topográficas sean las correctas.

II. Información a Usuarios

BBSRED tendrá a disposición del usuario en la Página Web la información sobre los Servicios que ofrece, en términos de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y la normatividad en protección al consumidor. La información que proporcione deberá, por lo menos, describir de forma sencilla y completa cómo operan los Servicios, indicar el momento a partir del cual inicia el cobro de los Servicios, tener mapas del área de cobertura, y proporcionar una guía de orientación para que el usuario elija el plan tarifario que más se adecue a sus necesidades.

Política de confidencialidad

La información proporcionada por el Usuario al momento de la contratación de los Servicios o en los trámites de los servicios administrativos es confidencial, por lo que únicamente estará a disposición del personal expresamente autorizado para que haga uso de ella en los casos en que se justifique su utilización. La contravención a lo anterior hará responsable a BBSRED por los daños que pueda causarle al suscriptor la circulación de dicha información. El cliente siempre tendrá derecho a acceder, rectificar, cancelar u oponerse a cualquier manejo de su información a través de cualquiera de los medios de contacto señalado para dichos fines

En virtud de lo anterior, el Usuario y BBSRED se obligan a no utilizar la información confidencial para fines distintos a la prestación de los Servicios y/o en beneficio propio o de terceros, sin la autorización previa de la otra parte y a no divulgar la información confidencial, salvo a las personas que deban tener acceso a la misma; sin embargo, lo anterior no será aplicable en los siguientes casos: (i) que la información que esté o llegue a estar a disposición del público en general, salvo que ésta haya sido revelada por alguna de las partes o por sus empleados, accionistas, contadores, abogados u otros representantes en violación a lo pactado y (ii) la información deba ser divulgada o revelada por alguna de las partes o cualquiera de sus empleados, accionistas, contadores, abogados y otros representantes con base en Ley, Reglamentos o por cualquier disposición de autoridad gubernamental competente o como resultado de una orden emitida por un juez dentro de un procedimiento judicial.

Bonificaciones y/o compensaciones

BBSRED deberá bonificar y/o compensar en los siguientes casos:

- I. Cuando por causas atribuibles a BBSRED no se presten los Servicios en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos o información desplegada en su publicidad de este, así como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT, BBSRED debe de compensar al usuario la parte proporcional del precio de los Servicios que se dejaron de prestar, y como bonificación al menos el 20% del monto del periodo de afectación de la prestación de los Servicios,
- II. Cuando la interrupción de los Servicios sea por casos fortuitos o de fuerza mayor, si la misma dura más de 24 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el usuario, BBSRED hará la compensación por la parte proporcional del periodo en que se dejaron de prestar los Servicios contratados, la cual se verá reflejada en el siguiente recibo y/o factura. Además, BBSRED deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo de afectación,
- III. Cuando se interrumpan los Servicios por alguna causa previsible que repercuta de manera generalizada o significativa en la prestación de estos, esta no podrá afectar los Servicios por más de 24 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el usuario; en este caso, BBSRED dejará de cobrar al usuario la parte proporcional del precio de los Servicios que se dejaron de prestar, y deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo que se afectó,
- IV. Cuando BBSRED realice cargos indebidos, deberá bonificar el 20% sobre el monto del cargo realizado indebidamente.

BBSRED realizará, a más tardar en la siguiente fecha de corte, a partir de que se actualice algunos de supuestos anteriores, la bonificación y/o compensación. Asimismo, la bonificación y/o compensación se efectuará por los medios que pacten BBSRED y el Usuario.

Ubicación de Centro de Atención y horarios de atención al Usuario

I. Centro de Atención

Ubicación: Avenida Álvaro Obregón No. 121, interior 201, Colonia Roma Norte, CDMX, C.P. 06700.

Horario: de lunes a viernes de 9:00 am. a 6:00 pm.

Correo electrónico: contacto@bbsred.com.mx

II. Horarios de atención de números y correos electrónicos para atención al Usuario:

Teléfono: 800 1120 146, 55 1209 0103 y 55 1209 0104, disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año.

Correos electrónicos: atencionclientes@bbsred.com.mx, contacto@bbsred.com.mx, y suporte@bbsred.com.mx, disponibles las 24 horas los 365 días del año.