

CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

I.- OBJETO DEL CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES.

Este código de prácticas comerciales deriva de la autorización número IFT/223/UCS/AUT-COM-024/2019, otorgado por el Instituto Federal de telecomunicaciones en favor de CLAUDIA DE EL CARMEN GRANADOS OROZCO, para efecto de establecer y operar o explotar una comercializadora de servicios de telecomunicaciones.

Este Código de prácticas comerciales tiene como objeto hacer del conocimiento al público, a los suscriptores y a los trabajadores, los servicios que presta la autorizada, así como los compromisos de calidad a los que se compromete en relación a los servicios que presta.

Lo anterior, para efecto de dar información clara al público y para efecto de que sirva como documento autoregulatorio, derivado del compromiso y cumplimiento de prácticas comerciales competitivas y de calidad para el público y sus clientes.

II.- DEFINICIONES:

a).- Autorización.- es el permiso o autorización otorgada por el Instituto Federal de Telecomunicaciones a través del cual permite operar o explotar una comercializadora de servicios de telecomunicaciones.

b).- Autorizada.- Es la persona a quien se concede la autorización del Instituto Federal de Telecomunicaciones. En este caso la autorizada es CLAUDIA DEL CARMEN GRANADOS OROZCO. En lo subsecuente también podrá ser referida como "FIVESTAR", La autorizada, o CLAUDIA DEL CARMEN GRANADOS OROZCO.

c).- Contrato.- Es el documento que suscribe la Autorizada con el suscriptor a través del cual contrata un servicio de internet con la Autorizada.

d).- Suscriptor.- Toda persona que suscriba un contrato a través del cual se contrate un servicio de internet con la autorizada.

III.- DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS QUE COMERCIALIZA LA AUTORIZADA.

La autorizada Comercializa servicios de telecomunicaciones, actualmente solo presta el servicio de acceso y conexión a Internet inalámbrico también conocido como Wireless Internet Service Provider (WISP, por sus siglas en Inglés). Este servicio se presta a través de un sistema de red o redes a través de enlaces de datos inalámbricos punto a punto y/o punto multipunto.

Este servicio se presta en el municipio de Pachuca de Soto Estado de Hidalgo, México.

Este servicio de acceso y conexión a Internet inalámbrico está dirigido a prestar el servicio a todos los usuarios que requieren servicios de enlace, en áreas del municipio de Pachuca, Hidalgo, México, donde usualmente el servicio del acceso a internet es limitado.

El enlace inalámbrico que brinda "FIVESTAR" a su vez toma acceso a partir de proveedores mayores quienes dan a "FIVESTAR" el acceso al Internet a través de líneas de fibra óptica y/o servicios dedicados, llegando hasta el usuario final a través de infraestructura como antenas que permiten la conexión de varios usuarios simultáneamente.

El servicio se presta a los usuarios a través de los siguientes paquetes de internet:

Mercados	Esquemas de pago	
Residencial	PREPAGO 1Mb \$199.00	El plan de 1Mb hasta

	2Mb \$249.00 3Mb \$289.00 4Mb \$349.00 5Mb \$449.00 6Mb \$509.00 7Mb \$569.00 8Mb \$629.00 9Mb \$689.00	4Mb tiene 1Mb de carga El plan de 5Mb hasta 9 Mb tiene 2Mb de carga
Comercial	PREPAGO 10Mb \$749.00 Plan SIN LIMITES (Hasta 30Mb) \$999.00	El plan de 10Mb tiene 3Mb de carga El plan de 30Mb tiene hasta 5Mb de carga

IV.- FORMAS Y TIEMPOS DE MEDICIÓN, TASACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA DE LOS SERVICIOS.

El servicio de internet que presta Fivestar en todos los casos se mide de forma mensual considerando un promedio para todos los meses de 30 días naturales. (Lo que implica una ventaja para los suscriptores en virtud de que solo el mes de febrero tiene 28 o 29 días, mientras que los demás meses tienen 30 o 31 días). Por ello, el pago se contabiliza del día primero de mes al día último de mes (en todo caso considerando 30 días).

El servicio de internet tiene una modalidad de prepago y en todos los casos, los suscriptores deberán realizar los pagos los primeros 5 días de cada mes. En caso, de que los suscriptores solo hayan podido realizar el uso del internet por ciertos días del mes (derivado de la fecha de contratación), la autorizada siempre hará el ajuste correspondiente para que el suscriptor pague solo el proporcional por los días en los que conto con el servicio. (Como se explicara en los párrafos siguientes).

Para la contratación del servicio de Internet inalámbrico con "FIVESTAR", el interesado deberá hacer un pago inicial por la cantidad de

\$1,000.00 (UN MIL PESOS 00/100 M.N.). (Sin embargo este precio puede variar de acuerdo a la temporada y/o promociones que la empresa Fivestar designe, el cual en todo caso será anunciado al cliente previo a la contratación del servicio). Este pago inicial por concepto de "Activación del servicio" incluye:

a).- La suscripción del servicio.

b).- La instalación de los equipos en el domicilio del cliente, así como la programación de los mismos para realización de enlace que permita el acceso a la conexión a Internet.

c).- También incluye un mes gratis de servicio sin importar el plan que el usuario elija para su contratación, el nuevo usuario deberá cubrir el pago de la activación del servicio en el momento de la colocación de los equipos en su domicilio y que estos permitan al usuario conectarse al Internet.

El mes de servicio gratuito que se describe, será de un mes calendario a partir del día de que hayan quedado instalados y en funcionamiento los equipos necesarios para la conexión de Internet inalámbrico.

Por ejemplo, si el equipo quedó debidamente instalado con fecha 10 de enero, el mes gratuito, contará a partir de ese día y finalizará el día 10 de febrero.

Siguiendo con el ejemplo: Posteriormente para el prepago del mes de febrero, el usuario deberá de presentarse a pagar su plan, los primeros 5 días del mes de febrero. Sin embargo, únicamente pagara la parte proporcional a 20 días del mes de febrero, en virtud de que cuenta aún con 10 días del mes gratuito que corresponde al pago inicial por el monto de \$1,000.00 (UN MIL PESOS 00/100 M.N.).

Siguiendo con el ejemplo: posteriormente para el prepago del mes de marzo, el usuario deberá de presentarse a pagar su plan, los primeros

cinco días del mes de marzo y deberá de pagar su mensualidad de forma normal.

Durante este periodo de 5 días naturales, el servicio de internet inalámbrico no será afectado por corte o suspensión del servicio por falta de pago.

Al día natural siguiente al quinto día y al no ver reflejado el pago se suspenderá el servicio de internet inalámbrico. Una vez cortado o suspendido el servicio de internet inalámbrico el usuario tendrá que pagar la mensualidad debida y un cargo por reconexión de \$150.00 (CIENTO CINCUENTA PESOS 00/100 M.N.).

(Cualquier obligación o carga que se describen para el usuario en este código de prácticas comerciales, solamente es con fines informativos y para efecto de que sean vinculantes para el usuario deberán de contenerse de forma clara y precisa en el contrato que el usuario suscriba con la autorizada).

Para el procedimiento de cobro, la autorizada hará llegar al correo electrónico que proporcione el usuario al momento de realizar el contrato de servicios de Internet, el recibo correspondiente que deberá de ser pagado por el usuario así como la medición y tasación del servicio de Internet que se pretenda cobrar por la autorizada.

En ese recibo constará además el número de cuenta, número de Tarjeta y Clabe Interbancaria y diversas formas en las que se podrá realizar el pago del servicio de Internet inalámbrico y las cuales incluyen Depositos en Practicaja y Ventanilla, Transferencia Interbancaria, depósitos en efectivo en tiendas OXXO, así como el pago en efectivo en nuestras oficinas administrativas ubicadas en Calle Campo de Tiro No. 401 Loc. E, Col. San Antonio el Desmonte Pachuca de Soto Hgo. C.P. 42083.

Además, el usuario podrá presentarse personalmente en las oficinas descritas en el párrafo anterior para efecto de enterarse de la medición y tasación del servicio de Internet inalámbrico y poder realizar el pago correspondiente.

IV.- NIVELES Y COMPROMISOS DE CALIDAD QUE OFRECE CADA UNO DE LOS SERVICIOS QUE COMERCIALICE.

La autorizada se compromete a tener un nivel de calidad de acuerdo a la velocidad contratada, la cual se mantendrá en términos normales. Esta calidad podrá disminuirse levemente por cuestiones de mantenimiento de los equipos o de las antenas, o también por cuestiones climáticas que afecten las frecuencias en las se otorgue el servicio.

Para este efecto, se aclara al público, que al tratarse de un sistema de Internet por red a través de enlaces de datos inalámbricos punto a punto y/o punto multipunto. Que requiere de diversas antenas colocadas sistemáticamente para hacer llegar la señal a los suscriptores, ocurre cierta pérdida en la capacidad y velocidad de Internet que recibe el suscriptor. Sin embargo, la autorizada para efecto de compensar esta pérdida que se da de forma natural por el traspaso de la red inalámbrica, otorga para la debida calidad de sus servicios, una fracción de velocidad superior en cada uno de los paquetes contratados, para efecto de compensar esta pérdida y que el Internet llegue a los suscriptores con la velocidad contratada.

Así mismo la autorizada para efecto de brindar un servicio de calidad a sus suscriptores, tiene el compromiso de contar con las autorizaciones necesarias del Instituto Federal de telecomunicaciones, quien es la Instancia oficial que regulan y verifican que las condiciones de los servicios se lleven a cabo de forma clara, ética y honesta. Garantizando con esto el cumplimiento de la ley en materia de telecomunicaciones.

Asimismo, la autorizada se compromete a que el personal que labore con la autorizada reciba Constantemente capacitaciones en materia de atención al cliente, ventas y soporte técnico para llevar a cabo una labor profesional y de calidad para sus clientes y el público en general.

V.- TELÉFONOS, CORREOS Y CENTROS DE ATENCIÓN A CLIENTES A EFECTO DE CONTACTAR CON UN SISTEMA DE ACLARACIONES, QUEJAS Y REPARACIONES.

Contamos con un centro de atención a clientes ubicado en Calle Campo de Tiro No. 401 Loc. E, Col. San Antonio el Desmonte Pachuca de Soto Hgo. C.P. 42083. Y con los números telefónicos 55 10 79 70 49 y 77 13 76 61 20, correo electrónico wifi.5.star@hotmail.com, que pertenecen al Centro de atención a clientes y que sirven para efecto de escuchar quejas, aclaraciones, así como para requerir reparaciones.

Donde podrán contactarnos en un horario de atención de Lunes a Viernes de 9am a 6pm y sábados de 10am a 2pm.

A través de estos medios los usuarios podrán contactar de forma personal, telefónica o a través de correo electrónico, con el área de atención al cliente en la cual se ayudará y/o se canalizara al área administrativa u operativa según sea el caso.

VI.- PLAZOS MÁXIMOS DE LOS PROCEDIMIENTOS Y SOLUCIÓN DE ACLARACIONES, QUEJAS, REPARACIONES Y DE REALIZACIONES DE LAS BONIFICACIONES CORRESPONDIENTES

Los procedimientos para efecto de solicitar aclaraciones, reparaciones o realizar quejas, serán los siguientes:

a).- En todos los casos, el motivo de la aclaración, reparación o queja, se intentará solucionar de forma inmediata en las llamadas telefónicas o en las visitas personales que realicen los suscriptores en el domicilio del Centro de atención a clientes.

En el caso del que el contacto se realice a través de correo electrónico, en un término breve, (no superior a 24 horas), un ejecutivo se pondrá en contacto con el suscriptor para efecto de intentar dar solución inmediata al motivo de la solicitud.

Cuando una reparación, aclaración o queja, se puede solucionar de manera inmediata, el técnico o el ejecutivo, realizará la asesoría necesaria para efecto de solucionar el motivo de la solicitud.

b).- Cuando el motivo de la aclaración, reparación o queja, requiera que un técnico se presente en el domicilio del suscriptor para efecto de realizar una reparación en el equipo o en la configuración del sistema, la visita se realizará en un término máximo de 72 horas. Si la reparación, no pudiera realizarse de forma inmediata por el técnico una vez que se haya presentado en el domicilio del suscriptor (dentro del término de 72 horas descrito). El plazo máximo para realizar la reparación, será de 48 horas a partir de que el técnico se haya presentado en el domicilio del suscriptor.

c).- En caso de que el motivo del contacto realizado por el suscriptor con el centro de atención a clientes, implique una queja o aclaración en relación al recibo, medición o tasación del servicio, o algún otro, el plazo máximo para que se resuelva dicha aclaración será de 72 horas y la notificación se realizará a través del correo electrónico que haya proporcionado el suscriptor al momento de la contratación o en el correo electrónico que haya designado el suscriptor para efecto de que se notifique la resolución correspondiente a su queja o aclaración.

Cuando el motivo de la queja, aclaración, o reparación, tenga como consecuencia la pérdida del servicio de Internet por 24 horas o más, se realizará una bonificación por los días perdidos en el servicio de Internet. Para este efecto, en virtud de ser un sistema de prepago, la bonificación se realizará en el mes próximo en el cual haya ocurrido la pérdida del servicio de Internet. Por ejemplo, si el usuario perdiera un día del servicio de Internet en el mes de (noviembre), cuando el usuario se presente a pagar el mes de (diciembre), únicamente pagará el proporcional a 29 días del mes de (diciembre), y con ello se bonificarán el día de servicio perdido en el mes anterior. Esta bonificación, se verá reflejada en el recibo de pago correspondiente al mes de diciembre que se recibirá en el correo electrónico del suscriptor.

La pérdida de horas (fracciones de días), no podrá ser bonificadas de forma inmediata, sin embargo, se acumularán y en caso de haber otro

problema, se tomarán en cuenta para otorgar un día de bonificación en el caso de que sean 24 horas o más de la interrupción del servicio.

Cuando la pérdida del servicio sea por cuestiones no imputables a la autorizada, no se realizará la bonificación que se describe en los párrafos anteriores.

En los casos en que el usuario reinicie el módem a modo fábrica y que esto sea diagnosticado vía remota, el usuario deberá llevar el módem a las oficinas administrativas y centro de atención a clientes ubicadas en Calle Campo de Tiro No. 401 Loc. E, Col. San Antonio el Desmonte Pachuca de Soto Hgo. C.P. 42083. para realizar la configuración del equipo sin costo adicional para el usuario.

VII.- EN CASO DE CAMBIO DE PAQUETE O SERVICIO, LA FORMA EN QUE SE ENTREGARÁ AL USUARIO SUScriptor EL COMPROBANTE DEL MISMO O EL NUEVO CONTRATO;

En estos casos el usuario deberá acudir el titular de la cuenta a nuestras oficinas administrativas y centro de atención a clientes ubicadas en Calle Campo de Tiro No. 401 Loc. E, Col. San Antonio el Desmonte Pachuca de Soto Hgo. C.P. 42083. Para llenar el formato de solicitud de cambio de plan que podrá ser de aumento o disminución de velocidad, del cual le será entregada una copia como comprobante del cambio de paquete del mismo. Para el cambio del plan o paquetes de Internet, el usuario deberá de hacerlo durante los primeros cinco días del mes para efecto de que opere el cambio en el mes próximo. En caso de realizar el cambio a partir del día seis, el cambio de plan se verá reflejado hasta el segundo mes.

Este **trámite** del cambio de plan no conlleva ningún costo para el suscriptor.

VIII.- POLÍTICA DE CANCELACIÓN DE SERVICIOS SIN PREJUICIO DE QUE EL USUARIO O SUScriptor LIQUIDE LOS ADEUDOS ACUMULADOS.

Para comenzar con el proceso de cancelación es necesario hacer llegar con 30 días de anticipación al centro de atención a clientes o bien, vía correo electrónico a wifi.5.star@hotmail.com una carta que deberá de contener una descripción breve de la fecha, numero de usuario, motivo de cancelación (OPCIONAL). Posteriormente en un término de 72 horas máximo, se programará con el cliente una fecha posterior a (los 30 días de anticipación), para efecto de la devolución de los equipos. Asimismo, se notificará al suscriptor en el caso de que presente algún adeudo a su cuenta, sin que esto interfiera con el proceso de cancelación.

La carta para iniciar el proceso de cancelación, tiene como objetivo que el suscriptor manifieste su consentimiento en el sentido de no requerir más el servicio y de que no se generen más cargos adicionales sobre su cuenta. De tal modo, que la comercializadora no podrá generar ningún cargo adicional en la cuenta del suscriptor o cualquier tipo de penalización por falta de pago del servicio.

Este código de prácticas comerciales, lo suscriben la autorizada para todos los efectos legales a los que haya lugar.