



**DIRECTO TELECOM, S.A. DE C.V.**

***CÓDIGO DE  
PRACTICAS COMERCIALES***

## ÍNDICE

No.	Tema	Pag.
I.	Procedimiento de atención a clientes, incluyendo aquellos relativos a aclaraciones, reporte de fallas, cancelaciones, bonificaciones, reembolsos, reemplazo de equipo, mediación en caso de controversias.	3
II.	Descripción de los servicios que comercialice.	4
III.	Formas y tiempos de medición, tasación y procedimientos de cobranza de los servicios.	4
IV.	Niveles y compromisos de calidad que ofrece en cada uno de los servicios que comercialice.	5
V.	Teléfonos, correos y centros de atención a clientes, a efecto de contactar con su sistema de aclaraciones, quejas y reparaciones.	5
VI.	Plazos máximos de los procedimientos y solución de aclaraciones, quejas, reparaciones y de realización de las bonificaciones correspondientes.	5
VII.	En caso de cambio de paquete o servicio, la forma en que se le entregará al usuario o suscriptor el comprobante de este o el nuevo contrato.	6
VIII.	Política de cancelación de servicios, sin perjuicio de que el usuario o suscriptor liquide adeudos acumulados.	6

**I. PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN A CLIENTES, INCLUYENDO AQUELLOS RELATIVOS A ACLARACIONES, REPORTE DE FALLAS, CANCELACIONES, BONIFICACIONES, REEMBOLSOS, REEMPLAZO DE EQUIPO, MEDIACIÓN EN CASO DE CONTROVERSIAS.**

a. Aclaraciones, reporte de fallas, cancelaciones, bonificaciones y reembolsos.

Por tratarse de contratos negociados por las partes, las aclaraciones, reportes de fallas, cancelaciones, bonificaciones y reembolsos que en su caso se llegaran a presentar, se realizarán de conformidad con lo establecido en el contrato celebrado con el usuario.

b. Reemplazo de equipo.

DIRECTO dará en comodato a los usuarios que así lo requieran, los equipos necesarios para la prestación de los servicios (lo cual se establecerá en la carátula del contrato o en los documentos que al efecto se suscriban), mismos que deberán ser devueltos al término de la vigencia del contrato, DIRECTO retendrá y conservará en todo momento la titularidad y todos los derechos de propiedad sobre el equipo, dichos equipos deberán estar certificados por la NOM correspondiente; por lo cual, en todo momento DIRECTO será el propietario de los mismos y, por consecuencia retendrá y conservará la titularidad de todos los derechos de propiedad sobre los equipos que se instalen al usuario.

El riesgo de pérdida del equipo pasará al usuario a partir de la fecha en que el equipo ingrese dentro del domicilio señalado por el usuario para su instalación. DIRECTO hará constar la fecha, lugar y la hora de instalación de los Servicio y, por ende, del equipo, de conformidad con lo convenido en el contrato celebrado con el usuario, a partir de cuyo momento el usuario se constituirá como depositario del equipo, quedando a su cargo la custodia del mismo, sin que le asista ningún derecho de remuneración por el depósito, ni pago alguno por cualquier concepto o cualquier tipo de indemnización en virtud del mismo.

En caso de que el usuario necesite un cambio de equipo, éste deberá:

1. Comunicarse al NOC para solicitar se abra un ticket para cambio de equipo, para lo cual dará una breve explicación del porqué se necesita el reemplazo del equipo.

2. El NOC responderá a su petición vía electrónica, dentro de las 24 (veinticuatro) horas hábiles siguientes respecto al cambio de equipo.
3. Personal de DIRECTO se pondrá en contacto con el usuario para indicar si las causas de su petición fueron aceptadas, e indicarle los pasos a seguir para llevar a cabo el cambio de equipo.

c. Mediación en caso de controversias.

Por tratarse de contratos negociados por las partes, si se llevara a cabo mediación en caso de controversias, ésta se realizará de conformidad con lo establecido en el contrato celebrado con el usuario.

## **II. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS QUE SE COMERCIALIZAN.**

- a. Telefonía básica local e internacional (terminación a fijo y móvil).
- b. Venta o arrendamiento de capacidad de la Red.
- c. Comercialización de la capacidad adquirida de otros concesionarios de redes públicas de telecomunicaciones.
- d. Todos aquellos servicios que de tiempo en tiempo sean autorizados al Título de Concesión vigente de DIRECTO.

## **III. FORMAS Y TIEMPOS DE MEDICIÓN, TASACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA DE LOS SERVICIOS.**

a. Formas y tiempos de medición.

La fecha de inicio de cobro de los servicios será la misma fecha en que se inicie la prestación de los servicios, aunque el usuario no los utilice o no este en posibilidad de utilizarlos.

DIRECTO le entregará al usuario, de conformidad con la periodicidad indicada en la carátula del contrato, una factura, que contendrá los datos específicos de los servicios contratados, así como la descripción de la contraprestación, costos y demás conceptos aplicables. Dicha factura, con la previa autorización del usuario, se enviará a la cuenta de correo electrónico que para esos efectos señale el usuario o, en su caso, el usuario podrá consultar la factura en el domicilio de DIRECTO; por lo menos con 10 días naturales de anticipación a la fecha de vencimiento del plazo para el pago de los servicios. No obstante, el usuario y DIRECTO, con posterioridad, podrán utilizar cualquier otro medio de consulta de la citada factura.

b. Tasación.



La tasación de las tarifas se hará por minuto o fracción, de conformidad con la inscripción en el Registro Público de Tarifas que, en ese momento se encuentre vigente.

c. Procedimientos de cobranza de los servicios.

Los servicios se cobrarán a partir del día en que éstos sean activados al usuario por parte de DIRECTO, independientemente de que el usuario los haya utilizado o no haya estado en posibilidad de utilizarlos. Si el usuario por alguna causa no recibe las facturas para el pago mensual del servicio, ello no lo exime de la obligación de pago puntual del servicio, ya que es su obligación consultar con DIRECTO el monto que adeuda.

El pago por la prestación de los servicios se realizará de conformidad con lo definido en el contrato. La factura que ampare los importes derivados de la prestación de los servicios estará a disposición del usuario.

Si el usuario incumple con el pago correspondiente a un periodo de facturación, DIRECTO suspenderá dichos servicios sin responsabilidad alguna frente al usuario o terceros. En caso de que el usuario lo solicite y DIRECTO acepte, DIRECTO restablecerá los servicios, para cuyo efecto el usuario deberá cubrir previamente los adeudos e intereses moratorios en su caso existentes.

**IV. NIVELES Y COMPROMISOS DE CALIDAD QUE OFRECE DIRECTO EN CADA UNO DE LOS SERVICIOS QUE COMERCIALICE.**

Por tratarse de contratos negociados por las partes, los niveles y compromisos de calidad, se realizarán de conformidad con lo establecido en el contrato celebrado con el usuario.

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

La oficina de DIRECTO se ubica en Pedregal 24, Piso 6, Col. Molino del Rey, Lomas de Chapultepec, Alcaldía Miguel Hidalgo, C.P. 11000, CDMX.

El horario de la oficina es de lunes a jueves de 9:00 a 18:00 horas y viernes de 9:00 a 15:00 horas.

Teléfono de NOC: 55 5201 45 50

Correo electrónico NOC: [noc@directo.com](mailto:noc@directo.com)



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

Si por causas directamente imputables a DIRECTO, los servicios no se llegaren a prestar en la forma y los términos convenidos en el contrato suscrito con el usuario, DIRECTO no cobrará a dicho usuario el servicio no proporcionado o que se dejó de prestar. Tratándose de caso fortuito o fuerza mayor, las condiciones antes referidas procederán en beneficio del usuario si la interrupción del servicio excede de 24 horas consecutivas, contadas a partir de que el usuario levante el reporte respectivo. El usuario deberá reportar oportunamente el evento a DIRECTO, de conformidad con lo establecido en el contrato que suscribió con DIRECTO. Las bonificaciones serán procedentes únicamente en el caso de que el usuario se encuentre al corriente con sus pagos.

**VII. EN CASO DE CAMBIO DE PAQUETE O SERVICIO, LA FORMA EN QUE SE LE ENTREGARÁ AL USUARIO EL NUEVO CONTRATO.**

En caso de que el usuario decida hacer un cambio de paquete o bien de servicio, se procederá de la siguiente forma:

- a) Negociación del contrato por parte de DIRECTO con el usuario.
- b) Suscripción y entrega a cada una de las partes de su contrato original.

**VIII. POLÍTICA DE CANCELACIÓN DE SERVICIOS, SIN PERJUICIO DE QUE EL USUARIO LIQUIDE LOS ADEUDOS ACUMULADOS.**

Para cancelar el servicio que el usuario tenga contratado, deberá:

1. Enviar por correo electrónico al correo de su ejecutivo de cuenta, o bien al correo de [noc@directo.com](mailto:noc@directo.com), una carta firmada por su representante legal o bien por la persona física que contrato los servicios, con la solicitud de cancelación, incluyendo la información del número de cuenta, servicio a cancelar y el motivo de la cancelación.
2. Dentro de las siguientes 72 horas, el usuario recibirá por el mismo medio la notificación de cancelación, o bien la indicación en caso de que el usuario presente algún saldo, para que proceda con el pago respectivo y poder llevar a cabo la cancelación de los servicios.
3. En caso que el usuario requiera desinstalación de equipos, se requerirá una visita por parte del personal técnico para llevarla a cabo.