

CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

SERVICIO DE TRANSMISIÓN BIDIRECCIONAL DE DATOS

1. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Jorge Arnulfo Arámbula Barragán (Grupo Aby) ofrece el servicio de acceso a internet para suscriptores residenciales y empresariales, garantizando estándares de calidad y continuidad conforme a la capacidad técnica disponible.

El suscriptor podrá contratar cualquiera de los planes vigentes, obligándose al pago de la mensualidad correspondiente. El servicio podrá ser utilizado en dispositivos fijos o móviles propiedad del suscriptor dentro del domicilio o establecimiento contratado, sin límite de conexiones internas, sujeto a las condiciones técnicas del plan adquirido.

Las velocidades indicadas en cada plan son “**hasta**”, pudiendo variar por factores técnicos propios de la red.

1.1 Paquetes de Fibra Óptica Residenciales

- **Internet Residencial 30 Mbps**
Velocidad de descarga de hasta 30 Mbps y velocidad de subida de hasta 15 Mbps.
- **Internet Residencial 50 Mbps**
Velocidad de descarga de hasta 50 Mbps y velocidad de subida de hasta 15 Mbps.
- **Internet Residencial 70 Mbps**
Velocidad de descarga de hasta 70 Mbps y velocidad de subida de hasta 20 Mbps.
- **Internet Residencial 100 Mbps**
Velocidad de descarga de hasta 100 Mbps y velocidad de subida de hasta 20 Mbps.

1.2 Paquetes de Fibra Óptica Simétricos

- **Internet Simétrico 70 Mbps**
Velocidad de descarga y subida de hasta 70 Mbps.
- **Internet Simétrico 100 Mbps**
Velocidad de descarga y subida de hasta 100 Mbps.
- **Internet Simétrico 150 Mbps**
Velocidad de descarga y subida de hasta 150 Mbps.

- **Internet Simétrico 200 Mbps**
Velocidad de descarga y subida de hasta 200 Mbps.

1.3 Paquetes de Antena (Enlace Inalámbrico)

Servicio de internet ilimitado sujeto a factibilidad técnica.

El técnico validará al momento de la instalación la velocidad máxima disponible en el domicilio del suscriptor.

Planes disponibles:

- 20 Mbps
- 30 Mbps
- 40 Mbps
- 50 Mbps
- 60 Mbps

2. TRÁMITES Y EQUIPO NECESARIO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El suscriptor no está obligado a adquirir el equipo necesario para la prestación del servicio. El equipo terminal (módem, fibra óptica, conectores y accesorios) es propiedad de **Jorge Arnulfo Arámbula Barragán (Grupo Aby)** y se entrega en comodato mientras el servicio permanezca activo.

Los dispositivos finales (computadoras, teléfonos, tabletas, televisores inteligentes u otros) no son proporcionados por el proveedor, por lo que el suscriptor deberá contar con equipo propio compatible.

En caso de requerirse instalación de mufa domiciliaria u obra adicional, el proveedor evaluará el costo correspondiente, el cual incluirá:

- Gastos administrativos y amortización de activos requeridos.
- Mano de obra necesaria para la instalación.

El costo de instalación no se encuentra incluido en la tarifa mensual del servicio, salvo promoción expresa.

Los materiales correspondientes a la mufa serán adquiridos por el usuario y serán de su propiedad.

3. PROCESO DE INSTALACIÓN Y/O ACTIVACIÓN

La instalación y activación del servicio será realizada exclusivamente por personal autorizado de **Jorge Arnulfo Arámbula Barragán (Grupo Aby)**.

El procedimiento es el siguiente:

- a) El Departamento de Ventas envía la información del suscriptor al Departamento de Instalaciones.
- b) El Departamento de Instalaciones verifica vía telefónica los datos proporcionados.
- c) Se agenda y realiza la instalación y activación del servicio.
- d) Al concluir la instalación, se entrega al suscriptor la documentación correspondiente, incluyendo información de soporte técnico, pagos, facturación y atención a clientes.

4. FORMA Y TIEMPOS DE PAGO, CORTE Y REANUDACIÓN DEL SERVICIO

El suscriptor deberá realizar el pago mensual conforme a las siguientes disposiciones:

- a) El pago deberá efectuarse antes o en la fecha límite establecida.
- b) El servicio podrá ser suspendido al día siguiente del vencimiento en caso de falta de pago.
- c) El pago cubre el mes corriente.
- d) El pago no exime adeudos anteriores.
- e) Los pagos podrán realizarse en oficinas autorizadas o mediante transferencia electrónica.

En caso de suspensión por falta de pago, el suscriptor deberá cubrir el adeudo pendiente más el cargo por reconexión.

Si el servicio permanece suspendido por más de 12 meses, el contrato podrá considerarse cancelado, subsistiendo cualquier adeudo pendiente.

Horario de atención en oficinas:

De 8:00 a 17:00 horas, de lunes a viernes.

5. SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

Para trámites como:

- Instalaciones adicionales
- Cambio de domicilio

- Reubicación interna del servicio
- Cancelación
- Suspensión temporal

El procedimiento será el siguiente:

1. El suscriptor presenta la solicitud en oficinas.
2. Atención a Clientes verifica que se encuentre al corriente en sus pagos.
3. Se turna la solicitud al área técnica correspondiente.
4. Se programa y ejecuta el servicio solicitado.
5. El suscriptor firma de conformidad la orden de trabajo.
6. Se registra el trámite en el sistema interno como historial del suscriptor.

6. POLÍTICA DE CONFIDENCIALIDAD

La información de los suscriptores se mantiene en estricta confidencialidad y se protege conforme a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y demás disposiciones aplicables.

7. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A CLIENTES

El suscriptor podrá:

- Acudir directamente a oficinas.
- Reportar fallas o presentar quejas vía telefónica.

El procedimiento será:

1. Recepción y registro de la solicitud o queja.
2. Verificación del estatus del servicio.
3. Canalización al área correspondiente.
4. Atención técnica o administrativa.
5. Elaboración de reporte interno e integración al expediente del suscriptor.

8. PROMOCIONES DEL SERVICIO

Los servicios se promocionan mediante:

- a) Redes sociales y medios digitales.
 - b) Distribución de material impreso con información de planes, tarifas y ubicación de oficinas.
 - c) Instalación de módulos o stands informativos en espacios públicos.
-

Si deseas, puedo ahora:

- Adaptarlo específicamente para registro ante IFT (más técnico-regulatorio).
- Convertirlo en versión contractual para anexarlo al contrato de adhesión.
- Hacer una versión aún más jurídica y formal.
- O prepararlo en formato listo para imprimir (con numeración legal más estructurada).