



CODIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

Servicios de Internet Fijo y Televisión Restringida

1. OBJETIVO

El presente **Código de Prácticas Comerciales** (en adelante, el “Código”) tiene por objeto establecer las políticas, procedimientos y compromisos asumidos por **AYRTON IVAN ARRIAGA BERRA** quien actúa bajo el nombre comercial **REDXPERT**, en el marco de la prestación de servicios de **televisión restringida e internet fijo**, conforme a la **Autorización para establecer y operar o explotar una comercializadora de servicios de telecomunicaciones** otorgado por el **Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT)** en fecha 09 septiembre de 2024.

Este Código tiene como propósito principal garantizar que todas las actividades comerciales, técnicas y operativas de **REDXPERT** se conduzcan en estricta observancia de la legislación vigente, los lineamientos regulatorios del IFT y las condiciones previstas en su concesión, asegurando la transparencia, calidad, continuidad y respeto a los derechos de los usuarios.

2. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

REDXPERT ofrece actualmente los siguientes servicios:

- **Internet Fijo:** Proporcionado mediante infraestructura propia, con cobertura determinada por disponibilidad técnica y geográfica.
- **Televisión Restringida:** Servicio de contenidos audiovisuales distribuidos bajo suscripción, sujeto a programación y licencias conforme a la normativa aplicable.

Ambos servicios están orientados a satisfacer las necesidades de **usuarios residenciales, empresas, y negocios**, ofreciendo diversas modalidades y planes, adaptados a la capacidad de consumo, velocidad y presupuesto de cada cliente.

3. CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

La contratación de servicios podrá realizarse a través de las siguientes vías:



- **Presencial:**

Sucursal Tecozautla: Calle Camelia, Hidalgo, 42440 Tecozautla, Hgo., México

Sucursal Huichapan: Av Francisco I. Madero, El Calvario, 42404 Huichapan, Hgo., México

- **Telefónica:** HUICHAPAN: 761-782-1424, TECOZAUTLA: 761-733-5682
- **En línea:** A través del portal <https://cableredtv.com.mx/> mediante formulario.

Documentación Requerida

- **Personas Físicas:**
 - Identificación oficial.
 - Comprobante de domicilio (máximo 3 meses de antigüedad).
 - Datos de tarjeta bancaria (en caso de pago recurrente).
- **Personas Morales:**
 - Acta Constitutiva y poderes notariales inscritos.
 - Identificación oficial del representante legal.
 - RFC y comprobante de domicilio.
 - Información para domiciliación bancaria si se requiere.

4. INSTALACIÓN DEL SERVICIO

Antes de formalizar el contrato, **REDXPERT** realizará una evaluación técnica de factibilidad para verificar cobertura y condiciones de instalación.

La instalación será cobrada en una sola exhibición, dependiendo de la ubicación y equipamiento necesario. Los equipos entregados para la prestación del servicio se otorgarán bajo la figura de **comodato**.

5. MEDICIÓN Y TASACIÓN DEL SERVICIO

Medición del Uso

- Se realiza mediante herramientas tecnológicas que registran el uso de datos, velocidad y ancho de banda en tiempo real.
- Los datos se consolidan mensualmente.

Tasación

- Conforme al plan contratado.



- Se incluyen cargos adicionales por excedentes o servicios complementarios.
- La tasación se consolida al cierre del ciclo de facturación mensual.

6. FACTURACIÓN

- La facturación se emite de manera electrónica o en papel.
- Se detalla el consumo, cargos, impuestos y cualquier servicio adicional.
- El ciclo de facturación es **mensual**.
- Se brinda atención para aclaraciones las **24 horas del día, los 365 días del año**.

7. COBRANZA Y PAGOS

Modalidades de Pago

- Transferencia electrónica.
- Tarjeta de crédito o débito.
- Pagos en efectivo en sucursal o puntos autorizados.

Tiempos y Condiciones

- El esquema es **prepago mensual**: el usuario deberá cubrir el monto correspondiente al plan contratado antes de iniciar el nuevo periodo.
- En caso de **mora superior a 30 días**, el servicio será suspendido.
- Con **dos meses consecutivos de adeudo**, se procederá al retiro del equipo en comodato.

8. ATENCIÓN A CLIENTES, QUEJAS Y ACLARACIONES

REDXPERT pone a disposición los siguientes canales de atención:

- **Oficina:**

Sucursal Tecozautla: Calle Camelia, Hidalgo, 42440 Tecozautla, Hgo., México

Sucursal Huichapan: Av Francisco I. Madero, El Calvario, 42404 Huichapan, Hgo., México



- **Teléfonos:** HUICHAPAN: 761-782-1424, TECOZAUTLA: 761-733-5682
- **Correo electrónico:** servicio@cableredtv.com.mx
- **Sitio web:** <https://cableredtv.com.mx/>

Procedimiento

1. Proporcionar nombre o número de contrato.
 2. Descripción de la falla o queja.
 3. Teléfono y correo electrónico de contacto.
 4. Se entrega número de folio de seguimiento.
- Las **aclaraciones** se resolverán en un **máximo de 72 horas**.
 - Las **reparaciones técnicas** se realizarán en un plazo no mayor a **48 horas**, salvo causas justificadas.

9. CAMBIO DE PAQUETE

El Suscriptor podrá solicitar en cualquier momento el cambio de paquete de servicio, siempre que se encuentre al corriente en sus pagos. El nuevo servicio se ajustará a la tarifa registrada ante el IFT y vigente al momento de la solicitud.

10. NIVELES Y COMPROMISOS DE CALIDAD

REDXPERT garantiza la calidad del servicio conforme a los parámetros establecidos por el IFT, proporcionando servicios de manera continua, regular y eficiente.

Se compromete a:

- Notificar al Cliente sobre cualquier cambio tarifario con **15 días naturales de anticipación**.
- Asumir el mantenimiento técnico, excepto en casos atribuibles al Cliente.
- Restituir el servicio tras suspensión por falta de pago, dentro de las **24 horas posteriores al pago**.

11. POLÍTICA DE CANCELACIÓN

El Suscriptor podrá solicitar la cancelación del servicio sin penalización, siempre que:



- Esté al corriente en sus pagos.
- Devuelva el equipo otorgado en comodato en buen estado.

En caso de daños o incumplimiento en la devolución, deberá cubrir el costo del equipo conforme al valor de reposición.

12. INTERRUPCIÓN Y BONIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS.

REDXPERT deberá bonificar y compensar al Suscriptor y/o Cliente en los siguientes casos:

1.- Cuando **por causas atribuibles al REDXPERT** no se preste el servicio de telecomunicaciones en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos o información desplegada en la publicidad del **CABLE RED**, así como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT, éste debe de compensar al Suscriptor y/o Cliente la parte proporcional del precio del servicio, plan o paquete que se dejó de prestar y como bonificación al menos el 20% del monto del periodo de afectación de la prestación del servicio.

2.- Cuando la interrupción del servicio sea **por casos fortuitos o de fuerza mayor**, si la misma dura más de 24 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el Suscriptor y/o Cliente, el **REDXPERT** hará la compensación por la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el servicio contratado, la cual se verá reflejada en el siguiente recibo y/o factura. Además, el Suscriptor y/o Cliente deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo de afectación.

3.- Cuando se interrumpa el servicio por alguna **causa previsible** que repercuta de manera generalizada o significativa en la prestación del servicio, la misma no podrá afectar el servicio por más de 24 horas consecutivas; el **REDXPERT** dejará de cobrar al Suscriptor y/o Cliente la parte proporcional del precio del servicio que se dejó de prestar, y deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo que se afectó.

Cuando el **REDXPERT** realice **cargos indebidos**, deberá bonificar el 20% sobre el monto del cargo realizado indebidamente.

4.- A partir de que el **REDXPERT** reciba la llamada por parte del Suscriptor y/o Cliente para reportar las fallas y/o interrupciones en el SERVICIO, el **REDXPERT** procederá a verificar el tipo de falla y con base en ello, se determinará el tiempo necesario para la reparación, el cual no puede exceder las 24 horas siguientes a la recepción del reporte.



12. DISPOSICIONES FINALES

Este Código está disponible para consulta en la página oficial de **REDXPERT**, en sus oficinas y será entregado al usuario al momento de la contratación. Cualquier modificación a este Código deberá ser notificada y registrada ante el IFT.