

# Código de Prácticas Comerciales

CTG Control S.A.P.I. de C.V.

## Contenido

1. Objetivo .....	2
2. Descripción de Servicios .....	3
2.1. Conectividad .....	3
a) Internet de alta capacidad: .....	3
b) Soluciones de conectividad empresariales: .....	3
c) Soluciones de conectividad para operadores: .....	3
3. Niveles y compromisos de calidad de los servicios .....	3
4. Procedimientos de atención a clientes .....	4
4.1. Medios de contacto del centro de atención a clientes .....	4
4.2. Quejas y aclaraciones .....	4
4.3. Reporte de fallas .....	4
4.4. Reparación de fallas .....	5
4.5. Mediación en caso de controversias .....	5
4.6. Plazos máximos para los procedimientos de atención a clientes .....	5
5. Garantías y reemplazo de equipos .....	5
6. Modificaciones a los paquetes o servicios contratados .....	5
6.1. Modificaciones al contrato de prestación de servicios .....	6
7. Política de Cancelaciones .....	6
8. Facturación .....	6
8.1. Contenido de la factura .....	6
8.2. Procedimiento de facturación .....	7
8.3. Tasación .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
9. Cobranza .....	7
10. Bonificaciones .....	8
11. Suspensión de los servicios .....	8
12. Rescisión del contrato .....	9
13. Aviso de privacidad .....	9

## 1. Objetivo

El presente Código de Prácticas Comerciales estará a disposición de las personas físicas o morales (en adelante el "CLIENTE" utilizado ya sea en singular o plural) que

celebren un contrato comercial con CTG Control S.A.P.I. de C.V. (en lo sucesivo "CTG CONTROL"), por virtud del cual le son prestados servicios de telecomunicaciones, con la finalidad de servir como manual de procedimientos y políticas para los CLIENTES y empleados de CTG CONTROL", respecto de cualquier disputa, queja o controversia relacionada con la prestación de servicios concesionados de CTG CONTROL.

## 2. Descripción de Servicios

### 2.1. Conectividad

#### a) Internet de alta capacidad:

Servicio de internet dedicado de alta capacidad, orientado a grandes corporativos que requieran alta calidad y gran ancho de banda simétrico en todo momento.

#### b) Soluciones de conectividad empresariales:

Conectividad de datos en México, USA y LATAM con backbone redundante, escalable y seguro para conexiones IP/MPLS, internet, cloud connectivity y proyectos especiales.

#### c) Soluciones de conectividad para operadores:

Fibra oscura

Interconexión de centros de datos

Capacidad de 2Mbps a 100 Gbps **POR CONFIRMAR**

## 3. Niveles y compromisos de calidad de los servicios

Los niveles y compromisos de calidad, serán aquellos que el CLIENTE y CTG CONTROL hayan pactado en el anexo que para tal fin se haya determinado, dentro del contrato de prestación de servicios que ambas partes hayan signado de forma voluntaria, mismos que estarán relacionados con la disponibilidad del servicio contratado.

De lo anterior se puntualiza que la disponibilidad del servicio se refiere a que el mismo se encuentre habilitado y utilizable por el CLIENTE cada vez que lo requiera. Su cálculo se basa en el tiempo de inactividad o no disponibilidad del servicio respecto del periodo de tiempo mensual, a partir del momento en el que el cliente acepta el servicio.

% Mensual de disponibilidad  $((T_{total} - T_{nodisp}) / T_{total}) * 100$

$T_{total}$  = Tiempo total del periodo considerado (horas totales en un mes de 30 días de servicio).

$T_{nodisp}$  = Tiempo de no disponibilidad (interrupción total del Servicio de

Telecomunicaciones de CTG CONTROL dentro del intervalo  $T_{total}$  considerado en horas).

El tiempo de no disponibilidad será medido desde la fecha y hora de apertura del ticket asociado, hasta la fecha y hora en que se restablezca el servicio.

Se excluirán de éste cálculo todas las actividades que pudieran causar interrupción del servicio tales como mantenimientos programados (incluyendo actualizaciones a las plataformas, instalación de parches, entre otros) por CTG CONTROL, el CLIENTE y/o proveedores, instalaciones de nuevos servicios, fallas en equipos no proporcionados por CTG CONTROL, interrupciones por no tener acceso a las instalaciones del CLIENTE, mal uso del servicio, suspensión del servicio por incumplimiento de pago, huelgas, desastres naturales, así como todo caso fortuito o fuerza mayor por causas que no sean imputables o previsibles por CTG CONTROL.

## 4. Procedimientos de atención a clientes

### 4.1. Medios de contacto del centro de atención a clientes

El Centro de Atención a Clientes Remoto (CACR) de CTG CONTROL se compone del número telefónico (55) 9990 6000 y el correo electrónico cor@ctg.mx, mismos que estarán disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año.

Al ser la primera línea de soporte para el CLIENTE, el CACR buscará resolver rápidamente las interrupciones en los servicios y atender los requerimientos sobre los servicios contratados, canalizando oportunamente los reportes y/o solicitudes que requieren de un mayor nivel de especialización.

### 4.2. Quejas y aclaraciones

La comunicación CLIENTE - CTG CONTROL, ya sea para ingresar una queja o bien realizar alguna aclaración, deberá efectuarse por los medios indicados en el numeral 4.1 del presente documento.

### 4.3. Reporte de fallas

La comunicación CLIENTE - CTG CONTROL para reportar alguna falla en cualquiera de los servicios contratados, deberá efectuarse por los medios indicados en el numeral 4.1 del presente documento.

Para el seguimiento de cada reporte y/o solicitud:

Se requiere que el CLIENTE levante un ticket de acuerdo a lo señalado en el párrafo que antecede.

CTG CONTROL iniciará la atención de cada ticket hasta que tenga la información completa sobre éste.

CTG CONTROL mantendrá informado al CLIENTE sobre el estado de atención de cada

ticket iniciado.

El CLIENTE podrá contestar tickets existentes, vía correo electrónico.

El personal de CTG CONTROL podrá contactar al CLIENTE, ya sea para solicitar información adicional o alguna aclaración sobre cada solicitud o reporte.

Una vez concluida la atención por parte de CTG CONTROL, se le solicitará al CLIENTE la confirmación sobre la completa atención de su ticket.

#### 4.4. Reparación de fallas

Considerando que una falla es la interrupción no planificada del servicio, o bien la degradación de la calidad del mismo, respecto de los estándares de operación que se hayan pactado entre CTG CONTROL y el CLIENTE, CTG CONTROL se compromete a resolver las fallas reportadas por el CLIENTE a través del CACR, según lo establecido en el anexo que para tal fin se haya determinado, dentro del contrato de prestación de servicios que ambas partes hayan signado de forma voluntaria.

#### 4.5. Mediación en caso de controversias

Los servicios se regirán en lo general por el clausulado del contrato de prestación de servicios firmado por CTG CONTROL y el CLIENTE y en lo particular, bajo los términos y condiciones establecidos en la(s) orden(es) de servicio, anexo(s) y en las propuestas comerciales. En caso de existir discrepancia entre lo descrito en la propuesta comercial y en la orden o anexo de servicio, prevalecerá lo dispuesto en el anexo u orden de servicio.

#### 4.6. Plazos máximos para los procedimientos de atención a clientes

Los plazos máximos para los procedimientos de atención a clientes se establecerán en el anexo que para tal fin se haya determinado, dentro del contrato de prestación de servicios que el CLIENTE y CTG CONTROL hayan signado de forma voluntaria.

### 5. Garantías y reemplazo de equipos

CTG CONTROL informará al CLIENTE en la orden de servicio que forme parte del contrato de prestación de servicios que corresponda, los términos y condiciones de las garantías de los equipos necesarios para la provisión de los servicios contratados.

### 6. Modificaciones a los paquetes o servicios contratados

En caso de que el CLIENTE solicite alguna modificación a los servicios señalados en la(s) orden(es) de servicio(s) y anexo(s) de algún contrato que se encuentre vigente, ésta se deberá notificar por escrito o correo electrónico al ejecutivo de cuenta de CTG

CONTROL que tenga asignado, para que dichas modificaciones sean evaluadas técnica y económicamente.

Una vez acordados los términos de las modificaciones y cumpliendo las condiciones descritas en los anexos del contrato, incluyendo la terminación anticipada, estos se podrán reflejar en apéndices añadidos al contrato de prestación de servicios originalmente pactado.

En caso de que se solicite la baja de algún anexo, el contrato y orden(es) de servicio permanecerán vigentes, por lo que todas las obligaciones a cargo de las partes seguirán siendo exigibles hasta la fecha en la que culmine la vigencia de los mismos.

## 6.1. Modificaciones al contrato de prestación de servicios

Cualquier modificación, adecuación, reforma, o adición en cuanto al objeto, precio, tarifas, duración, y/o demás condiciones establecidas en el contrato de prestación de servicios y en la(s) orden(es) de servicio, deberán establecerse por escrito.

En virtud de lo anterior, CTG CONTROL dará a conocer dichas modificaciones al CLIENTE en su domicilio o vía correo electrónico, con cuando menos 15 (quince) días de anticipación a la fecha en que entren en vigor, en caso de que no esté de acuerdo con dichas modificaciones, el CLIENTE podrá dar por terminado el contrato y orden(es) de servicio, debiendo observar la política de cancelaciones descrita en el siguiente numeral 7.

## 7. Política de Cancelaciones

El CLIENTE podrá cancelar o dar por terminado el contrato de prestación de servicios o alguno(s) de los servicios contratado(s) en cualquier momento siempre y cuando: (i) de aviso por escrito a CTG CONTROL con al menos 30 (treinta) días de anticipación; (ii) pague a CTG CONTROL los adeudos que en su caso hubiera por los servicios prestados; (iii) Pague a CTG CONTROL el resto de las mensualidades que faltaran para cumplir el plazo establecido en el contrato y (iv) entregue o permita el acceso a CTG CONTROL para en su caso, recuperar los equipos aplicables.

No procederá la cancelación o terminación anticipada de aquellos servicios que por cuestiones técnicas u operativas resulten indispensables o imprescindibles para la continuidad de los demás servicios contratados por el CLIENTE.

## 8. Facturación

Los productos y/o servicios serán facturados al CLIENTE y en su caso, conforme se vayan entregando dichos productos y/o servicios, salvo cargos únicos o extraordinarios que se hayan derivado por un incremento de productos y/o servicios solicitados por el CLIENTE.

### 8.1. Contenido de la factura

CTG CONTROL entregará la factura al CLIENTE de acuerdo a las características

establecidas en el marco regulatorio fiscal vigente, indicando las tarifas, cargos, gastos e impuestos aplicables a los productos y/o servicios contratados.

## 8.2. Procedimiento de facturación

CTG CONTROL remitirá mensualmente al correo electrónico señalado por el CLIENTE en la(s) orden(es) de servicio, la factura correspondiente a los productos y/o servicios contratados.

El CLIENTE se obliga a pagar las facturas a más tardar dentro de los 20 (veinte) días naturales siguientes a partir de la fecha de recepción de las mismas, en el entendido de que, si por cualquier circunstancia el CLIENTE no recibe dicha factura, podrá solicitar un duplicado a CTG CONTROL, quedando en todo caso obligado a efectuar el pago correspondiente en los términos indicados.

El CLIENTE podrá obtener copia mensual de su recibo a través del CACR o con el ejecutivo de cuenta asignado.

En caso de que durante la vigencia del contrato de prestación de servicios existan importes pendientes de pago por concepto de productos y/o servicios contratados por el CLIENTE, que no hayan sido incluidos en el ciclo de facturación correspondiente, estos podrán incluirse en cualquier facturación posterior, quedando vencidas y debiendo ser cubiertas por el CLIENTE en la fecha señalada en la factura en la que se haya realizado el cargo de dichos importes.

CTG CONTROL contará con un plazo de 12 (doce) meses para incluir en el ciclo de facturación correspondiente los importes pendientes de pago a cargo del CLIENTE, lo anterior, en el entendido de que dicho plazo se computará a partir de la fecha en que el importe pendiente de pago de que se trate sea exigible.

En caso de que el CLIENTE no esté de acuerdo con algún concepto o cantidad contenida en una factura, deberá informar de manera inmediata a CTG CONTROL a través del CACR o su ejecutivo de cuenta a efecto de que se modifique si es improcedente dicho cobro, por lo que el CLIENTE no podrá aducir la falta de pago de una factura por un desacuerdo en la facturación, en todo caso, en cuanto se haga saber a CTG CONTROL, éste podrá autorizar que se pague parcialmente, solo por el monto que no se encuentre en disputa.

## 8.3. Tasación

CTG CONTROL podrá cambiar los precios y cargos de cualquiera de sus servicios, siempre de conformidad con la regulación vigente o que establezca el IFT respecto al registro y autorización de tarifas.

## 9. Cobranza

CTG CONTROL iniciará el cobro de los productos y/o servicios a partir de la fecha en la que inicie la prestación de los mismos, a excepción de cargos que apliquen por conceptos previamente provistos o cualquier otro que se justifique previo a la prestación de los productos y/o servicios.

En caso de que el CLIENTE no llegase a firmar el acta de entrega-recepción de los productos y/o servicios dentro del plazo establecido en el contrato, dicho acto no impedirá que CTG CONTROL tenga el derecho a iniciar el cobro de los productos y/o servicios provistos.

El pago de la contraprestación se realizará mediante transferencia electrónica bancaria a la cuenta que se señale en la factura o la que CTG CONTROL indique por escrito al CLIENTE, en la moneda que para tales efectos se pacte en la(s) orden(es) de servicio.

La contraprestación no incluye impuestos, por lo que aquellos que de acuerdo a las leyes fiscales vigentes procedan, se aplicarán en la factura respectiva.

Si el CLIENTE incumple su obligación de pago por un plazo mayor a 10 (diez) días posteriores a la fecha de vencimiento de la factura correspondiente, CTG CONTROL podrá suspender la prestación de los servicios, estando facultado además para el cobro de intereses moratorios sobre dicho importe, aplicando una tasa mensual equivalente a la Tasa de Interés Interbancaria de Equilibrio (TIIE) a plazo de 28 (veintiocho) días multiplicada por dos puntos, sobre los saldos insolutos del monto vencido de la factura a pagar.

## 10. Bonificaciones

En caso de que los servicios no se presten en la forma y términos previstos en el contrato de prestación de servicios y sus anexos, no sean provistos, o sean interrumpidos por causas imputables a CTG CONTROL, el CLIENTE deberá informarlo a CTG CONTROL a través del CACR.

Una vez efectuado lo anterior, CTG CONTROL evaluará la información presentada por el CLIENTE y detallará las razones por las que no se acepta el reclamo o en su caso, el cálculo de la bonificación que corresponda de acuerdo en lo establecido en el anexo que para ello se disponga en el contrato de prestación de servicios.

Presentado el monto de la bonificación por parte de CTG CONTROL, el CLIENTE deberá otorgar su visto bueno sobre el mismo.

Después de ejecutada la evaluación del cumplimiento de los niveles de calidad, de existir montos a favor del CLIENTE, estos saldos se transferirán a los meses subsecuentes, para lo que CTG CONTROL informará al CLIENTE el desglose de los mismos y su método de aplicación.

## 11. Suspensión de los servicios

CTG CONTROL podrá suspender la prestación de los servicios por incumplimiento de pago por parte del CLIENTE según lo descrito en el numeral 9.

La suspensión de los servicios por causas imputables al CLIENTE, no impedirá que CTG CONTROL continúe con la emisión de las facturas respectivas, las cuales deberán ser pagadas por el CLIENTE en tiempo y forma.

## 12. Rescisión del contrato

Tanto CTG CONTROL como el CLIENTE podrán rescindir el contrato de prestación de servicios en forma inmediata y sin necesidad de declaración judicial previa, mediando solamente un comunicado por escrito entregado a su contraparte en caso de (i) incumplimiento de las obligaciones establecidas en el contrato por alguna de las partes; (ii) falsedad en las declaraciones manifestadas por su contraparte y, (iii) acción administrativa o judicial a su contraparte basada en insolvencia, quiebra, liquidación judicial u otro similar y dicha acción, no sea resuelta dentro de los 90 (noventa) días naturales posteriores a su presentación.

La rescisión del contrato de prestación de servicios tendrá como efecto, la cancelación inmediata de todos los servicios solicitados y vigentes celebrados entre las partes, por lo que en tal caso el CLIENTE deberá pagar inmediatamente cualquier cantidad adeudada hasta el momento de la rescisión, sin necesidad de mandato judicial previo.

En caso de que la rescisión del contrato fuera por incumplimiento del CLIENTE, éste deberá pagar a CTG CONTROL las cantidades que por terminación anticipada se refieren en el numeral 7.

## 13. Aviso de privacidad

El aviso de privacidad de CTG CONTROL puede ser consultado a través de su página web:

**[www.ctg.mx/aviso-de-privacidad/](http://www.ctg.mx/aviso-de-privacidad/)**