



COMISION FEDERAL DE
TELECOMUNICACIONES

UNIDAD DE SERVICIOS A LA INDUSTRIA
DIRECCIÓN GENERAL DE REDES, ESPECTRO Y
SERVICIOS "B"

CFT/D03/USI/DGB/837/08

México, D.F., a 14 de febrero de 2008

JUAN ANTONIO GONZALEZ CRUZ
REPRESENTANTE LEGAL DE:
MEGACABLE COMUNICACIONES DE MÉXICO, S.A. DE C.V.
SIERRA CANDELA 111, PB, COLONIA
LOMAS DE CHAPULTEPEC, MEXICO D.F. C.P. 11000

P R E S E N T E

Me refiero a su escrito presentado ante esta Comisión Federal de Telecomunicaciones (en lo sucesivo, la "Comisión") el 7 de febrero de 2008, por medio del cual en cumplimiento al oficio CFT/D03/USI/DGB/5716/07 de 8 de octubre de 2007, en términos de lo previsto en la condición respectiva al título de concesión otorgado a su representada para prestar el servicio de Telefonía Básica Local, solicita la aprobación del Código de Prácticas Comerciales en sus relaciones con los usuarios de los servicios concesionados, (en adelante, el "Código de Prácticas").

Del análisis realizado a la información remitida, se desprende que el Código de Prácticas que presenta mediante el escrito de referencia, establece el o los servicios a prestarse por el concesionario en consistencia con su concesión, y no contraviene ninguna disposición legal, reglamentaria o administrativa en materia de telecomunicaciones, por lo que esta Comisión no tiene inconveniente para que sus representadas apliquen el Código de Prácticas a sus suscriptores mismo que deberá tener a disposición del público en general y servir de guía a clientes, empleados y autoridades competentes respecto de cualquier disputa o queja relacionada con la provisión de los servicios.

No obstante lo anterior, esta Comisión previene a las concesionarias para que en caso de que la Secretaría de Comunicaciones y Transportes o la Comisión, expidan lineamientos de carácter general los cuales deban incluirse en el Código de Prácticas de mérito, éste deberá adecuar su contenido a las disposiciones que en su oportunidad se establezcan.

Lo anterior, con fundamento en los artículos 7, 8 y 9-A fracciones I y II de la Ley Federal de Telecomunicaciones; 37 bis fracciones I, II y XXIX del Reglamento Interior de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes; 1º, 4º fracciones III inciso b y IV inciso f) y, 24 apartado A fracción XV del Reglamento Interno de la Comisión Federal de Telecomunicaciones; así como en la condición respectiva de su título de concesión.

ATENTAMENTE
EL DIRECTOR GENERAL

GERARDO LÓPEZ MOÓTEZUMA

C. c. p. Act. Fernando Gay García.- Director General de Supervisión.- Presente.
RFN/JLRM

MCM TELECOM

Código de Prácticas Comerciales



Índice

Glosario	3
Compromiso de Calidad de MCM	4
Sección 1 – Servicios	
A. Servicios de Telecomunicaciones	4
B. Servicios de Valor Agregado	5
C. Contratación de Servicios	6
D. Lugar y plazo de prestación de los Servicios	6
E. Inicio de Facturación	7
F. Equipos	8
G. Cambios al Servicio	9
H. Servicio al Cliente	9
I. Terminación de los Servicios	10
1. Falta de pago	10
2. Terminación del Servicio por el Cliente	11
3. Suspensión del Servicio por parte de MCM Telecom	11
4. Terminación del Servicio por parte de MCM Telecom	
Sección 2-Pagos	
A. Obligación de Pago	13
B. Modificación de tarifa y forma de pago	13
C. Inconformidades con la factura	14
D. Retrasos de pago intereses moratorios	14
E. Suspensión del Servicio	14
Sección 3- Prácticas Comerciales	
A. Políticas Técnicas	15
B. Política aplicable para garantías y cambios de equipos Symphony	15
C. Mantenimiento	15
D. Bonificaciones	16
E. Responsabilidades de MCM Telecom	17
F. Del Título de Concesión de MCM Telecom	17
Sección 4 - Atención al Público	18
Anexo A	20
Anexo B	21
Anexo C	22



Propiedad de MCM Telecom

Prohibida su reproducción

Definición de Términos empleados en el presente Código de Prácticas Comerciales.

Para efectos del presente Código, los términos siguientes tendrán el significado que a continuación se le asigna, salvo que en el cuerpo del Código se establezca lo contrario.

Carátula: Anverso del Contrato, en donde se consignan los datos principales del Suscriptor, los Servicios que contrata, la forma de Pago y otras especificaciones del Contrato.

Código de Prácticas Comerciales: Es el documento que contiene la descripción de los servicios que presta MCM Telecom, así como las políticas de comercialización de los mismos.

Concesión: Este término se usará haciendo referencia indistintamente a cualquiera de los títulos de Concesión otorgados por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes a favor de Megacable Comunicaciones de México, S.A. de C.V. para instalar, operar y explotar una red pública de telecomunicaciones, para prestar entre otros servicios el de telefonía local, en las ciudades de México Distrito Federal, Guadalajara, Jalisco, Monterrey Nuevo León y los municipios conurbados de dichas ciudades, o el título para el uso, aprovechamiento y explotación de bandas de frecuencia del espectro radioeléctrico para provisión de capacidad para el establecimiento de enlaces de microondas punto a punto.

Constancias de Valor Agregado: Este término se usará haciendo referencia indistintamente a cualquiera de las 2 constancias de valor agregado que se han otorgado a favor de MCM por la Cofetel, en atención a los diversos servicios de valor agregado registrados por MCM ante dicha comisión.

Contrato: Es el Contrato Marco de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones que MCM Telecom que establecerá los términos y condiciones bajo los cuales MCM Telecom proveerá los servicios que ofrece a sus clientes, y el cual deberá estar debidamente aprobado por la Comisión Federal de Telecomunicaciones.

Cofetel: es la Comisión Federal de Telecomunicaciones.

Fecha Limite de Pago: Es la fecha limite que se establecerá en las facturas para que el Suscriptor efectúe el pago de los Servicios que se prestan al amparo del presente contrato, y que se fijarán conforme a lo establecido en el presente Código de Prácticas Comerciales.

Equipo de MCM Telecom: Es el equipo o infraestructura propiedad de MCM Telecom necesario para proveer el Servicio que se especifica en la Carátula del Contrato, mismos que se especificarán en el Aviso de Disponibilidad del Servicio, y cuyo mantenimiento y operación será responsabilidad de MCM Telecom.

Equipo del Suscriptor: Es el equipo propiedad del Suscriptor que deberá estar debidamente homologado, y que es necesario para el aprovechamiento y recepción del Servicio. El mantenimiento y operación del Equipo del Suscriptor será responsabilidad exclusiva del mismo.

iCenter: Es el espacio físico en donde se prestan los servicios de valor agregado que presta MCM y en donde pueden coubicar equipos del Cliente.

Suscriptor: Cualquier persona física o moral que ha celebrado un contrato de suministro de servicios de telecomunicaciones con MCM Telecom.

Servicio(s): Los Servicios de Telecomunicaciones o de Valor Agregado que se especifican en la Carátula del presente contrato.

Servicios de Telecomunicaciones: Son los Servicios que presta MCM Telecom al amparo de las Concesiones otorgadas a su favor.

Servicios de Valor Agregado: Son los Servicios de Valor Agregado que presta MCM Telecom al amparo de las Constancias de Registro de Servicio de Valor Agregado emitidas a su favor por la Cofete!.

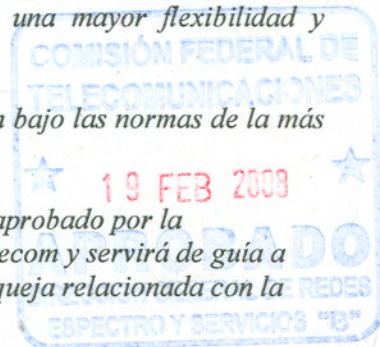
Tarifas o Cargos: Aquellos cargos o cuotas que aplicará MCM Telecom a los Suscriptores por los Servicios que brinde.

Compromiso de Calidad de MCM Telecom

MCM Telecom, ofrece Servicios de primera calidad facturados de manera oportuna y precisa. La inclusión de productos y Servicios innovadores nos permite ofrecer mejores alternativas. Más aún, la tecnología de vanguardia que se ha implementado nos asegura la posibilidad de proporcionar mayor capacidad a la demanda del Cliente así como proporcionar una mayor flexibilidad y variedad de Servicios.

Es por lo anterior que los Servicios de MCM Telecom se proporcionarán bajo las normas de la más alta-calidad.

El presente Código de Practicas Comerciales, previamente registrado y aprobado por la Cofetel, se encontrará siempre a disposición de los Clientes de MCM Telecom y servirá de guía a Clientes y empleados de MCM Telecom respecto de cualquier disputa o queja relacionada con la provisión del Servicio concesionado a MCM Telecom.



En el anexo A se adjunta la documentación legal de MCM Telecom, la cual consiste en el acta constitutiva y poder de los representantes legales.

De igual forma en el Anexo B se adjuntan los extractos de las ccesiones otorgadas por el Gobierno Federal por conducto de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes para instalar, operar y explotar una red pública de telecomunicaciones.

Sección 1 –Servicios

Los Servicios de MCM Telecom están sujetos a las condiciones establecidas en su Concesión, el Contrato, la Ley Federal de Telecomunicaciones, el presente Código de

Prácticas Comerciales, y las regulaciones específicas emitidas por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT) y la Cofetel.

A. Servicios de Telecomunicaciones

MCM Telecom ofrece, entre otros, los siguientes Servicios de Telecomunicaciones:

Conect

Servicio de Telefonía Local y Larga Distancia para clientes corporativos, con alta calidad, monitoreo 7 x 24 y redundancia en acceso e interconexión con protocolo TDM

Conect SIP

Servicio de Telefonía Local y Larga Distancia para clientes corporativos a nivel SIP, con alta calidad, monitoreo 7x 24y redundancia en acceso e interconexión

DataLAN

Conexión Ethernet de alta velocidad entre diferentes localidades y el iCenter a través de la red Gigabit Ethernet de MCM

GigaLAN

Conexión Ethernet de muy alta velocidad entre diferentes localidades de clientes, a través de la red Gigabit Ethernet de MCM

Primera Conexión

Líneas privadas dedicadas, para la transferencia de información entre oficinas en edificios a lo largo de nuestra red

Symphony

Servicio de Hosted IP PBX en donde convergen la voz y datos (telefonía e Internet), con todas las ventajas de la tecnología IP.

Symphony Trunk

Servicio de aplicaciones y funcionalidades avanzadas IP a través de troncal SIP a PBX's

Troncales Analógicas v2

Servicio de telefonía sobre Internet con múltiples servicios digitales que aprovecha el ancho de banda a Internet que ya tiene.

B. Servicios de Valor Agregado**Administración de la Seguridad**

Solución integral creada para clientes de iNet en donde se protege a la red interna, estableciendo un punto de control entre ésta y su conexión a Internet mediante un equipo especializado en realizar funciones de seguridad (firewall) que se instala en sus oficinas.

AntiSP AM

Solución corporativa que brinda una protección total para los servidores de correo electrónico propiedad del cliente, eliminando de manera eficaz correos electrónicos no deseados y virus que sean enviados adjuntos en los correos.

E-Mail Hosting

Servicio que hospeda y administra cuentas de correo electrónico de clientes corporativos.

iBox

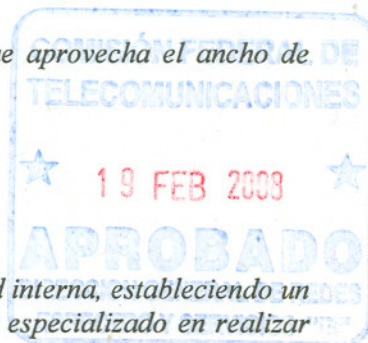
Solución completa para proveer servicios de Internet a través de accesos digitales conmutados, servidores de acceso, ruteadores y conexión directa a Internet.

iHosting Compartido

Servicio que permite rentar una fracción de un servidor, para instalar páginas web o sus aplicaciones.

iHosting Dedicado

Servicio de MCM en donde instala servidores y los arrienda completos al cliente, ahorrando la compra y operación del equipo.



Coubicación

Colocación de equipos en gabinetes de MCM y acceso necesario para Internet.

iNet

Acceso a Internet de alta velocidad a través de banda ancha, dedicado, seguro y de alta disponibilidad por su redundancia, con opción a una variedad de servicios de seguridad.

MPLS VPN

Servicio que crea una red privada virtual entre sitios dispersos geográficamente para transferir voz, datos críticos y video entre las mismas, bajo el protocolo MPLS (Multiprotocol Label Switching), con funcionalidades avanzadas y diferentes calidades de servicio (QoS) entregado en interfaz Ethernet.

DRP

Servicio corporativo de contingencia para la renta de posiciones de trabajo.

iAccess

Acceso a Internet a través de conexión Dial Up

iSourcing

Servicios de consultaría y administración para corporativos

Respaldo de Información

Servicio de almacenamiento de información en cinta u otra unidad de almacenamiento digital en servidores de MCM



C. Contratación de Servicios

Para la contratación de servicios el Cliente deberá suscribir con MCM Telecom el Contrato, especificándose en los anexos del mismo los términos y condiciones bajo los cuales serán prestados los servicios contratados.

Asimismo las tarifas vigentes aplicables al Cliente, se encuentran inscritas en el Registro de Telecomunicaciones, las cuales podrán ser consultadas por el usuario en dicho Registro.

D. Lugar y plazo de prestación de los Servicios

El objetivo de MCM Telecom es proporcionar los Servicios dentro de los tiempos que el Cliente requiera, de acuerdo con los calendarios estándar de instalación y que requieren 45 días naturales como periodo máximo de instalación, los cuales se realizarán con la mayor rapidez que MCM Telecom pueda proporcionar.

No obstante lo anterior y en caso de que:

- i) el domicilio en donde el Suscriptor desea que se presten los servicios se ubique fuera del área de cobertura de la Red de MCM Telecom;
- ii) el Suscriptor quisiera cambiar el domicilio en donde se preste el Servicio, de tal forma que el nuevo domicilio esté fuera del área de cobertura de la Red de MCM Telecom como se describe en la Concesión; o que
- iii) el Suscriptor solicite la reubicación de los Equipos y/o cambios en la trayectoria del cableado dentro del mismo inmueble; las partes convienen en sujetarse al siguiente procedimiento:

a) El Suscriptor deberá de formular por escrito su solicitud respecto de cualquiera de los supuestos mencionados con anterioridad.

b) MCM Telecom contará con un plazo de 5 días hábiles para dar respuesta a la solicitud del Suscriptor, informando si es factible la prestación del Servicio en el

nuevo domicilio, y especificando el tiempo estimado para la realización de los trabajos necesarios, los costos para la instalación y puesta en marcha del Servicio en el domicilio indicados por el Suscriptor, así como la forma de pago de las cantidades correspondientes.

c) Ambas partes convienen que la realización de dichos trabajos y servicios se consideran independientes a los Servicios que se presten al amparo del Contrato.

MCM Telecom únicamente estará obligada a iniciar el trabajo correspondiente cuando el Suscriptor por conducto de su apoderado hubiere firmado de conformidad la cotización o el Addendum correspondiente, y efectuado el pago anticipado, que en su caso, se establezca.

E. Inicio de Facturación

Una vez efectuadas por el personal de MCM Telecom las pruebas necesarias para verificar la operación del Servicio, MCM Telecom notificará al Suscriptor la disponibilidad del mismo, especificando además en el citado aviso una relación de los Equipos de MCM Telecom, que en su caso, se hubieren instalado en el domicilio del Suscriptor, así como de los Equipos del Suscriptor que será su responsabilidad instalar (en lo sucesivo el "Aviso de Disponibilidad del Servicio").

En ese mismo momento el Suscriptor verificará la operación del Servicio, y en caso de no tener ninguna objeción con el mismo, deberá firmar de conformidad el "Protocolo de Aceptación". El Protocolo de Aceptación podrá ser firmado por cualquiera de las personas designadas por el Suscriptor para la recepción de los Servicios.

Las partes convienen en que a partir de la fecha de firma del Protocolo de Aceptación del Servicio se considera que ha iniciado la prestación del Servicio y en consecuencia se inicia la facturación de los cargos correspondientes al Servicio contratado.

Se entenderá que el Suscriptor ha aceptado los Servicios y por lo tanto tendrá los mismos efectos como si hubiera firmado de conformidad el Protocolo de Aceptación antes mencionado, cuando:

a) El Suscriptor haga uso del Servicio por un periodo mayor de 24 horas sin manifestar por escrito objeción alguna con el mismo, lo anterior, aún y cuando MCM Telecom hubiere omitido dar el Aviso de Disponibilidad del Servicio; o

b) Cuando hubieren transcurrido tres días, contados a partir de la fecha en la que MCM Telecom dio el Aviso de Disponibilidad del Servicio, no obstante que el Suscriptor estuviere imposibilitado en usar el Servicio por causas imputables a él, como la falta de Equipo del Suscriptor, o cualquier otra causa imputable al propio Suscriptor.

En el supuesto de que el Suscriptor no hubiere pagado a MCM Telecom la totalidad de los cargos de instalación del Servicio previo a la puesta en marcha de los mismos, MCM Telecom estará facultada para no iniciar con la prestación del Servicio, o suspenderla en caso de haberla iniciado en forma inmediata, hasta el momento en que el Suscriptor realice el pago total de los cargos de instalación. De igual forma las partes convienen que todos los Consumos Variables que generen los servicios a partir de la fecha de firma del Protocolo de Aceptación serán responsabilidad y correrán a cargo del Suscriptor.

F. Equipos

MCM podrá instalar en el domicilio de! Suscriptor el Equipo de MCM necesario para la prestación del Servicio, el cual quedará bajo custodia del Suscriptor quien se obliga a su conservación y buen uso. El Suscriptor reconoce que MCM estará facultada para prestar con los citados equipos Servicios a terceros en el mismo inmueble o inmuebles contiguos.

MCM entrega en comodato al Suscriptor el Equipo de MCM que se detalla en el Aviso de Disponibilidad del Servicio, quién en tal carácter lo recibe, en el entendido de que dicho comodato podrá terminar en el momento que lo decida MCM. El Suscriptor con la firma del Aviso de Disponibilidad del Servicio, extiende el recibo más amplio que en derecho proceda respecto a la recepción del Equipo de MCM. El valor del Equipo de MCM ha sido estimado previamente por MCM, aceptando e! Suscriptor su valor, características y funciones, las cuales se especifican en e! Aviso de Disponibilidad del Servicio. En caso de que se omita el valor del Equipo MCM en el Aviso de Disponibilidad las partes acuerdan que el mismo se determinará con base al valor histórico original menos su depreciación calculada en base al método de línea recta a una tasa del 4% anual. El Suscriptor por ningún motivo tendrá derecho de reubicar, manipular o alterar los equipos de MCM, ni permitirá que terceras personas accedan al Equipo de MCM, o que conecten al mismo ningún otro equipo, o dispositivo. En caso de que el Suscriptor actúe en contravención a esta Cláusula estará obligado a pagar a MCM los daños o perjuicios que pudiere causarle.

El Suscriptor se obliga a devolver e! Equipo de MCM en las mismas condiciones en que lo recibió, excepto por el desgaste sufrido por su uso en condiciones normales. En la fecha en que el Suscriptor entregue el Equipo de MCM, MCM realizará las pruebas necesarias para determinar que el mismo se encuentre en buen estado de funcionamiento. En el supuesto de que el Equipo no reúna las condiciones de uso y funcionamiento mencionadas con anterioridad, el Suscriptor queda obligado a pagar a MCM el costo de reparación o el valor del mismo en caso de que no existiere forma de repararlo.

El Suscriptor se obliga a permitir que MCM retire el Equipo de MCM de sus instalaciones en cualquier momento previo aviso con 24 horas de anticipación. En caso de que el Suscriptor se opusiere a la devolución del Equipo de MCM, MCM estará facultada a facturar el monto del Equipo, así como a aplicar al pago del Equipo de MCM cualquier cantidad pagada por adelantado por el Suscriptor.

El Equipo del Suscriptor que se instale en las instalaciones de MCM necesario para recibir alguno de los Servicios objeto del presente contrato, será devuelto por MCM al Suscriptor al término de la vigencia, siempre y cuando el Suscriptor no adeude a MCM cantidad alguna. En caso de que el Suscriptor adeude a MCM cualquier cantidad por cualquier concepto al término del contrato, convienen las partes que MCM podrá retener el Equipo del Suscriptor como garantía prendaria de la cantidad que le sea adeudada por éste, hasta que el Suscriptor pague en su totalidad la cantidad que le adeude, los gastos de cobranza y los costos de custodia y depósito del Equipo.

El Suscriptor se obliga a permitir que MCM retire el Equipo MCM de sus instalaciones en cualquier momento previo aviso con 24 horas de anticipación. En caso de que el Suscriptor se opusiere a la devolución del Equipo MCM, el Suscriptor se obliga a pagar a MCM una cantidad igual al 10% del valor de! Equipo de acuerdo a lo que se establece en esta cláusula por cada semana que el Suscriptor retenga el Equipo MCM, así como a aplicar al pago del Equipo MCM cualquier cantidad pagada por adelantado por el Suscriptor.

G. Cambios al Servicio

Son requisitos para la modificación de cualquier servicio contratado, los siguientes:

a) que hubiere transcurrido por lo menos la mitad del plazo forzoso originalmente contratado y en caso de que se solicite alguna reducción de servicios, que la misma no sea mayor al 5% de los servicios originalmente contratados;

b) que el Suscriptor envíe por escrito la solicitud de modificación a MCM, en el entendido que dicha solicitud surtirá efectos 30 días después de la fecha de recepción de la misma por parte de MCM;

c) que previo a la fecha en la que fuere a surtir efectos la modificación de los Servicios, el Suscriptor haga entrega de los Equipos de MCM que ya no se requieran; y

d) que el Suscriptor se encuentre al corriente en cumplimiento de todas las obligaciones a su cargo derivadas del presente contrato.

En caso de que el Suscriptor no cumpla con algunas de las condiciones antes mencionadas, MCM responderá su solicitud indicando las razones por las cuales la reducción de Servicios solicitadas no es procedente. Una vez que el Suscriptor subsane las omisiones indicadas por MCM, MCM procederá a la modificación de los Servicios en el ciclo de facturación siguiente a dicha fecha.

Todas las modificaciones que se hagan a los servicios contratados se deberán documentar en un convenio modificatorio o addendum al Contrato.

En caso de que la modificación de servicio implique una reducción mayor a la establecida en este inciso, el Cliente será responsable de pagar la penalización establecida en el Contrato para la terminación anticipada de Servicios.

H. Servicio al Cliente

Los Servicios de Atención a Clientes están disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año a través de los correos electrónicos y teléfonos puestos a disposición del cliente para tal efecto. De igual forma en horario de oficina el personal de Atención a Clientes estará disponible para atender cualquier duda o aclaración requerida por los clientes, así como fallas y quejas sobre el Servicio.

MCM Telecom asignará al Cliente números de reporte a efecto de que puedan verificar el estado que guarda la reparación y dar seguimiento a la reparación de la misma. MCM Telecom asignará a cada Cliente un Representante de Servicio al Cliente ("RSAC") quienes fungirán como el punto particular de contacto entre el Cliente y MCM Telecom.

Estos RSAC servirán de enlace con el centro de administración de la red de MCM Telecom, en casos de interrupciones del Servicio, o fallas que necesiten el levantamiento de reportes de falla.

El procedimiento de escalación de atención a clientes es el especificado a continuación:

MCM TELECOM
SERVICIO Y AT'N A CLIENTES (SAC)
PROCEDIMIENTO DE ESCALACIÓN FALLAS



Lic. Adrian Santana Ramírez Rep. de Atención a Clientes <u>asantana@mcmtelecom.com.m</u> <u>x</u> Tel..Oficina 53.50.02.19, Cel. 04455-2441-4175	Lic. David Alvarez Ruiz Ejecutivo de SAC <u>dalvarez@mcmtelecom.com.m</u> <u>x</u> Tel. Oficina 5350 0219 Cel. 04455-2441-4176	Lic. Ma. Del Carmen Limón Ejecutivo SAC <u>mlimon@mcmtelecom.co</u> <u>m.mx</u> Tel. Oficina 5350.0224, Cel. 044 55 2441 4177	Lic. Manuel Martínez Ejecutivo SAC <u>mmartinez@mcmtelecom.com</u> <u>.mx</u> Tel. Oficina 5350-0226 Cel. 04455-2441 4178
---	---	--	--



Ing. Jorge de Hoyos
Director de SAC
Tel. 53500221
Cel. 04455-2441-4174



Ing. Martín Vargas
Gerente COR
Tel. 53503500
Cel. 044 55 59 65 43 40



I. Terminación Suspensión de los Servicios

1. Falta de Pago

MCM Telecom se reserva el derecho a suspender el Servicio si el Cliente no paga la totalidad de cualquier factura en el momento de su fecha de vencimiento. De la misma forma, en caso que MCM Telecom haya solicitado un depósito como garantía y el Cliente no lo pague, el Servicio podrá ser suspendido. Una vez que el Cliente hubiera hecho pago de la obligación que tuviera pendiente, incluyendo los cargos derivados del incumplimiento, los cuales detalle MCM Telecom en la factura mensual, MCM Telecom reinstalará el Servicio de acuerdo a las estipulaciones contenidas en el presente Código de Prácticas Comerciales, el Contrato y las Tarifas.

MCM Telecom podrá enviar, previa notificación por escrito al Cliente, las cuentas vencidas y no pagadas a una agencia externa de cobro, a una firma de abogados, o al departamento legal de MCM Telecom. En dicho caso, el Cliente será responsable de cualquier gasto en el que se incurra a causa del cobro de estas facturas vencidas, además del monto y los intereses aplicables de las facturas.

2. Terminación del Servicio por el Cliente

A menos que mutuamente se acuerde de manera diferente en el Contrato, el periodo mínimo de contratación de cualquier Servicio de MCM es de 36 meses, contados a partir de la fecha en que se entregue el Servicio. El periodo mínimo de contratación siempre será expresamente establecido en el Contrato que tuviera celebrado el Cliente con MCM Telecom.

El Cliente podrá dar por terminado el Contrato y por consiguiente podrá cancelar el Servicio, siempre y cuando dé aviso por escrito a MCM Telecom con 60 días de anticipación a la fecha de término de la vigencia. Los cargos por terminación anticipada serán aplicables de conformidad con los términos del Contrato celebrado entre el Cliente y MCM Telecom.

En caso de terminación, antes de que se comience a prestar el Servicio, antes de que concluya el periodo mínimo de contratación, o antes de que concluya algún otro periodo mutuamente acordado entre el Cliente y MCM Telecom, se hará un cargo al Cliente correspondiente a las partes no recuperables de los gastos u obligaciones en que MCM Telecom incurriera expresamente a nombre del Cliente, y que no hayan sido recuperados con los cargos mensuales y de la instalación o el cargo que se hubiere acordado en el Contrato. Si, con base en un pedido del Cliente, se hubiera empezado o terminado alguna construcción, pero aún no se hubiera prestado el Servicio, el costo no recuperable de dicha construcción deberá de ser cubierto por el Cliente.

En caso de que se demorara una orden de instalación por más de 45 días naturales después de la fecha mutuamente acordada por causas imputables a MCM, y tal demora no fuera atribuible ni solicitada por el Cliente, éste último podrá cancelar la orden por escrito debiendo pagar únicamente los gastos no recuperables. Se seguirá la misma política cuando la demora sea causada por un tercero que preste Servicios de apoyo a MCM Telecom.

El Cliente regresará a MCM Telecom todo el Equipo proporcionado, conforme al Contrato que tuvieran celebrado, a partir del momento en que los servicios sean suspendidos o modificados. El Equipo de MCM deberá estar en las mismas condiciones en las que fue entregado al Cliente, a excepción del deterioro y desgaste natural por su uso. El Cliente reembolsará a MCM Telecom cualquier gasto en el que haya incurrido MCM Telecom por el incumplimiento de esta condición.

En caso de que el Cliente suspendiera voluntariamente el Servicio o que causara que MCM Telecom le cancelara el Servicio, incluyendo el incumplimiento de sus adeudos con MCM Telecom, en ningún momento MCM Telecom tendrá obligación alguna de asistir al Cliente en su transición con otro operador de Servicios de telecomunicaciones.

3. Suspensión del Servicio por parte de MCM Telecom

MCM Telecom puede suspender el suministro de todos y cada uno de los Servicios al Cliente sin incurrir en ninguna falta:

a) cuando se indispensable, de manera enunciativa, mas no limitativa, por causas de fuerza mayor; por necesidad de reparaciones mayores en la red de MCM Telecom; actualización de los componentes de la red, ya sean físicos o de software; o por cualquier otra causa que tenga como consecuencia la degradación de la red de MCM Telecom.

b) *Por la falta de pago por el Servicio en la fecha limite de pago expresada en la factura que periódicamente MCM Telecom envíe al Cliente;*

c) *La realización por parte del Cliente de hechos ilícitos o contrarios a las leyes que regulan la prestación del Servicio de los cuales MCM Telecom tenga conocimiento;*

d) *La comercialización del Servicio ofrecido por MCM Telecom;*

e) *Después de un aviso de incumplimiento que pudiera derivar la rescisión del Contrato que el Cliente y MCM Telecom tuvieran celebrados, en términos de dicho Contrato.*

4. Terminación del Servicio por parte de MCM Telecom

MCM Telecom puede cancelar el Servicio, inmediatamente y sin necesidad de notificación previa, cuando MCM Telecom considere que esta acción es necesaria para prevenir y

protegerse en contra de fraude o para proteger a su personal, agentes, instalaciones o Servicios, si:

- *El Cliente los estuviera utilizando en violación de la ley;*
- *El Cliente se niega a proporcionar la información crediticia que MCM Telecom requiera para poder prestar el Servicio que el Cliente solicite;*
- *La información crediticia que el Cliente hubiere proporcionado a MCM Telecom al iniciar la prestación del Servicio resultare falsa con relación a la identidad del Cliente, su domicilio, historial crediticio, uso en el pasado de Servicios de telecomunicaciones, o el uso que pretende dar al (los) Servicio (s);*
- *El Cliente muere, está mentalmente incapacitado para hacer uso normal del Servicio, o se declara insolvente o en quiebra o suspensión de pagos; El Cliente acumula tres pagos rechazados (cheque o tarjeta de crédito), o incumpla dos compromisos de pago, durante un periodo de un año; en este caso los rechazos a que se refiere este párrafo se computarán durante cada año de vigencia del Contrato que hubieren celebrado*
- *El Cliente haya manifestado que no tiene la intención de pagar a MCM Telecom por los Servicios utilizados y quede constancia de ello;*
- *Durante el curso normal de supervisión del tráfico de MCM Telecom, se considera que el Cliente, por sí mismo o por interpósita persona ha abusado o realizado uso indebido del Servicio, de manera tal que se viole lo establecido en la Concesión de MCM Telecom o en cualquier otra resolución o norma regulatoria establecido por la autoridad competente. En tal caso MCM Telecom tratará de ponerse en contacto con el suscriptor a fin de verificar el uso indebido. Siempre y cuando el Cliente no haya incurrido en violación de cualquiera de las condiciones señaladas en este Código de Prácticas Comerciales, MCM Telecom reactivará el Servicio con la mayor brevedad posible;*
- *El Cliente realiza una acción que de cualquier manera obstaculice o frustre una investigación que MCM Telecom u otras autoridades competentes realicen para conocer del cumplimiento del Cliente a lo establecido con el Código de Prácticas Comerciales o en la Tarifa de MCM Telecom.*

El hecho de que MCM Telecom rescinda, de por terminado o suspenda cualquiera de los Servicios, no libera al Cliente de sus obligaciones y deudas que haya contraído con MCM Telecom por concepto de los Servicios que MCM Telecom haya prestado hasta el momento de la terminación.

Sección 2 – Pagos

A. Obligación de Pago

El Suscriptor se obliga a pagar a MCM por los Servicios que se detallan en la Carátula del presente Contrato, las Tarifas o Cargos que se indican en el anexo correspondiente a cada Servicio, en o previo a la fecha límite de pago ("Fecha Límite de Pago") que se indique en las facturas, las cuales serán elaboradas de conformidad con lo siguiente:

- a) A la fecha de firma del Contrato, MCM facturará los cargos de instalación, en caso de ser aplicables.*
- b) A la Aceptación del Servicio MCM facturará la parte proporcional de la Renta Fija Mensual del primer mes de servicio.*
- c) Las Rentas Fijas Mensuales a partir del segundo ciclo mensual de facturación deberán ser pagadas en forma anticipada, por lo que MCM enviará las facturas con 15 días de anticipación a la fecha Límite de Pago.*
- d) Los consumos variables de los servicios, tales como, servicio telefónico local, larga distancia nacional, larga distancia internacional, ancho de banda, u otros ("Consumos Variables") se facturaran dentro de los primeros 5 días calendario siguientes al último día del ciclo de facturación mensual. MCM podrá en cualquier momento fijar límites de crédito a los Consumos Variables del Suscripto así como establecer esquemas de prepago en caso de que el Suscriptor exceda su límite de crédito y/o incurra en mora en el pago de los Servicios.*

B. Modificación de tarifa y forma de pago

MCM podrá, previo aviso por escrito al Suscriptor con 30 días calendario de anticipación, modificar las condiciones de pago antes mencionadas. En caso de modificación de las Tarifas vigentes a la firma del presente contrato, MCM lo notificará por escrito al Suscriptor por cualquier medio de comunicación, incluyendo la factura, siendo exigibles las nuevas tarifas a partir del ciclo de facturación siguiente a la fecha de notificación de las nuevas tarifas. En caso de que el Suscriptor no esté de acuerdo con la nueva tarifa por ser más alta que la anterior, deberá notificarlo por escrito a MCM, teniendo el Suscriptor la opción de terminar anticipadamente el presente contrato, sin responsabilidad alguna a su cargo, salvo la de pagar los Servicios prestados a la tarifa vigente establecida por MCM hasta el momento en que las partes acuerden la suspensión de los mismos. En caso de que el Suscriptor no manifieste ninguna objeción con las nuevas tarifas notificadas por MCM dentro de los 5 días siguientes a la fecha en la que reciba la citada notificación se entenderá que acepta expresamente las mismas.

El Suscriptor pagará las cantidades que se especifiquen en las facturas que se generen por los Servicios, en el domicilio indicado por MCM; o en cualquier cuenta bancaria que MCM designe para tal efecto, mismas que se indicarán en las facturas. El Suscriptor se obliga a pagar las facturas mensuales de los Servicios, a más tardar en la Fecha Límite de Pago que se señale en dichos documentos o con anticipación a dicha fecha. MCM tendrá disponible en su página web (www.mcmtelcom.com.mx) dentro de los 5 días calendario siguientes a la fecha de corte del ciclo de facturación mensual la factura electrónica correspondiente al mes de que se trate, la cual cumple con todos los requisitos fiscales establecidos en la legislación de la materia, de igual forma MCM enviará mensualmente la factura por correo electrónico. A solicitud por escrito del Suscriptor, MCM remitirá con cargo la(s) factura(s) al Suscriptor en forma mensual. El Suscriptor en cualquier caso deberá efectuar el pago en o previo a la Fecha Límite de Pago señalada en la factura, lo anterior a fin de no hacerse acreedor a los intereses moratorios señalados en la cláusula quinta del Contrato y evitar la suspensión del Servicio.

Será obligación del Cliente mantener la cuenta cobranza@mcmtelcom.com.mx fuera de cualquier lista de bloqueo "Antispam" o cualquier política de restricción de recepción de correos.

C. Inconformidades con la factura

El Suscriptor tendrá el derecho de objetar los cargos que considere no procedentes dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de emisión de la factura, ya que de lo contrario se considerarán como consentidos en su totalidad por el Suscriptor. MCM tendrá la facultad de corregir las facturas que hayan sido emitidas con datos o información errónea en cualquier momento y el Suscriptor quedará obligada al pago de dichas cantidades. Las objeciones se sujetarán al siguiente procedimiento: el Suscriptor deberá pagar puntualmente y en su totalidad la cantidad especificada en la factura, indicando en su caso por escrito, la cantidad que paga bajo protesta, en el entendido de que sin este requisito se tendrá por no objetada la factura. A partir del pago puntual de la factura objetada, MCM dispondrá de un término de 10 días naturales para resolver la objeción. En el supuesto de que MCM no notifique al Suscriptor la procedencia de su objeción dentro del término antes señalado, se entenderá que la objeción ha sido rechazada por improcedente. No obstante lo anterior y para el caso que el Suscriptor lo solicite por escrito, MCM indicará los motivos de la improcedencia de dicha objeción. En caso de que la objeción sea procedente, MCM le acreditará al Suscriptor el saldo procedente en la siguiente factura. Para éstos efectos, el Suscriptor reconoce y acepta que el sistema informático del Centro de Operación de Red (COR) que tiene implantado MCM, mismo que cuenta con un procedimiento automático de contabilización de los Servicios utilizados por el Suscriptor, es el medio eficaz de prueba para la contabilización del uso del Servicio, por lo que el mismo es aceptado para todos los efectos legales a que haya lugar.

D. Retrasos de pago intereses moratorios

En caso de retraso en el pago de cualquiera de los conceptos que se señalan en la cláusula cuarta y los anexos de los Servicios, las cantidades insolutas podrán causar, a elección de MCM, intereses moratorios diarios a partir de la Fecha Límite de Pago y hasta la fecha en la que se efectúe el mismo, los cuales se calcularán aplicando a las cantidades insolutas la Tasa de Interés Interbancaria de Equilibrio (TIIE) a plazo de 28 días publicada por el Banco de México en el Diario Oficial de la Federación, o por cualquier otra que la sustituya, multiplicada por 3. La tasa con base en la cual se calcularán los intereses moratorios será la publicada el último día hábil de cada mes calendario inmediato anterior al mes calendario por el cual se efectúa el cálculo mientras que el Suscriptor se encuentre en mora.

Los pagos que realice el Suscriptor se aplicarán primeramente, en su caso, a gastos de cobranza, en segundo término a los intereses moratorios, y en tercer lugar a las cantidades adeudadas de conformidad con la cláusula cuarta.

E. Suspensión del Servicio

Ambas partes convienen que MCM estará facultada para suspender el Servicio, sin ninguna responsabilidad y sin necesidad de notificar la suspensión del Servicio, cuando el Suscriptor incurra en retrasos de pago por un periodo superior a 3 días calendario contados a partir de la fecha Límite de Pago establecida en la factura correspondiente o cuando incumpla con cualquiera de las obligaciones a su cargo establecidas en el presente contrato y sus anexos. En caso de que el servicio permanezca suspendido por un periodo mayor a un mes por falta de pago, MCM estará facultada a exigir el cumplimiento forzoso del presente contrato o la rescisión del mismo. Queda expresamente convenido por las partes que en el caso de que el Suscriptor tenga contratados 2 o más servicios distintos con MCM, y presentare retrasos en el pago de cualquiera de dichos Servicios, MCM estará facultada para suspender todos los Servicios de conformidad con lo establecido en la cláusula siguiente.

El Servicio será restablecido por MCM, una vez que sea subsanada la omisión que dio origen a la Suspensión del Servicio, en un periodo máximo de 72 horas contadas a partir del momento en que el Suscriptor hubiere pagado su adeudo y los cargos correspondientes por el restablecimiento de los Servicios, así como a, opción de MCM, constituya una fianza a satisfacción de MCM, para garantizar futuros incumplimientos.

Sección 3- Prácticas Comerciales

A. Políticas técnicas

MCM Telecom podrá inspeccionar el inmueble del Cliente antes de la instalación del Servicio.

MCM Telecom permitirá que el Equipo del Cliente se conecte con sus canales sin el uso de dispositivos de interfase de protección, una vez que MCM Telecom haya certificado que el Equipo del Cliente es técnicamente aceptable para la conexión eléctrica directa con los Servicios de comunicaciones y siempre que el Equipo a conectarse se encuentre previamente homologado ya sea por el distribuidor del mismo o por el proveedor ante el área correspondiente de la Cofetel.

Sin aviso al Cliente, MCM Telecom podrá suspender los Servicios cuando detecte que el Cliente ha realizado cualquier acción que resulte en el bloqueo de la red MCM Telecom o en la degradación del Servicio. MCM Telecom desbloqueará el Servicio en cuanto lo pueda hacer sin incurrir en riesgos innecesarios.

B. Política aplicable para garantías y cambios de equipos Symphony

Para efectos de garantías y cambios de equipos para el servicio Symphony se aplicará la política adjunta en el Anexo A del presente Código de Prácticas.

C. Mantenimiento

MCM Telecom será responsable de tomar todas las medidas que sean necesarias para obtener los sistemas de seguridad que protejan el Equipo de MCM, independientemente del hecho de que este Equipo sea propiedad de MCM Telecom o de terceros que proporcionen el Equipo en conjunto con los Servicios prestados por MCM Telecom.

Habiendo dado aviso al Cliente con por lo menos 24 horas de anticipación, salvo en casos de emergencia en donde se enviará el aviso a la brevedad posible, se permitirá al personal de MCM Telecom, o el designado por este, el libre acceso a los equipos para realizar las actividades necesarias de mantenimiento a efecto de evitar una afectación mayor a los Servicios. MCM Telecom podrá realizar pruebas en los circuitos cuando lo estime necesario para mantenerlos en condiciones satisfactorias.

MCM Telecom, conjuntamente con el Cliente, intentará programar las pruebas fuera de las horas de trabajo en el entendido de que si se tuvieran que hacer las pruebas durante horas normales de trabajo del Cliente por causas de emergencia, no será aplicable ninguna bonificación.

El Cliente deberá permitir el acceso a sus instalaciones y Equipo relacionados con los Servicios proporcionados conforme al presente Código, al personal de MCM Telecom o a cualquier persona debidamente identificada y autorizada por MCM Telecom durante las 24 horas de los 365 días del año.

Dicho personal cumplirá satisfactoriamente con los estándares mínimos de seguridad e higiene que el Cliente establezca para tales efectos, en los lugares donde se requiera acceso para el personal de MCM Telecom en relación con los Servicios prestados.

MCM no será responsable de ninguna falla que no hubiere podido solucionarse oportunamente por la falta de acceso a las instalaciones del Cliente.

D. Bonificaciones

En caso de interrupción del Servicio durante más de 72 horas consecutivas por causas directamente atribuible a fallas en la Red Pública de Telecomunicaciones de MCM Telecom, MCM Telecom otorgará al Cliente una bonificación por el monto correspondiente al tiempo durante el cual el sistema o el Servicio estuvo fuera de operación, de acuerdo con la condición 2.2 de la Concesión de MCM Telecom.

MCM Telecom determinará a su juicio y de acuerdo con el nivel normal de los requerimientos de cada Servicio, cuando será aplicable una bonificación adicional. La

6. El Cliente será responsable de tomar todas las medidas necesarias para proteger el Equipo terminal, la información y/o los sistemas ubicados en el inmueble del Cliente y que MCM Telecom utilice para la prestación de sus Servicios.

7. El Cliente no deberá usar ninguna marca de Servicio o marca comercial propiedad de o bajo licencia de MCM Telecom, o de cualquiera de sus compañías subsidiarias o filiales, sin el consentimiento por escrito de MCM Telecom y del tercero licenciante; asimismo, el Cliente tampoco deberá hacer referencia alguna a MCM Telecom en sus actividades publicitarias, sin el consentimiento por escrito de MCM Telecom.

8. En todo momento serán propiedad única y exclusiva de MCM Telecom y de sus terceros licenciantes, los derechos de propiedad intelectual e industrial incluyendo, de manera enunciativa mas no limitativa, patentes y derechos de autor contenidos en los programas, sistemas y documentación entregados por MCM Telecom al Cliente como resultado de los Servicios prestados.

9. El Cliente, cualquiera otra parte autorizada para usar el Servicio y cualquier otra parte afectada deberán indemnizar, defender y sacar en paz y a salvo a MCM Telecom, contra cualquier reclamación, por daños y perjuicios que surgieran del uso por el Servicio proporcionado, incluyendo:

- *Reclamaciones por difamación, calumnia, invasión de la privacidad o infracción de los derechos de autor que surgieran del material, datos de información u otro contenido transmitido usando el Servicio prestado por MCM Telecom, y contra reclamaciones por violación de patentes, que surgieran a causa de la combinación o*
- *conexión del Servicio de MCM Telecom con aparatos y sistemas proporcionados por el Cliente o por otros; y*
- *Todas las demás reclamaciones que surgieran de cualquier acto u omisión por parte del Cliente o de otros, con relación a cualquier Servicio proporcionado por MCM Telecom*

10. Toda la información que sea revelada por el Cliente a MCM Telecom en relación con la prestación de Servicios de acuerdo al presente Código de Prácticas Comerciales, incluyendo en forma enunciativa pero no limitativa los precios y cargos por los Servicios, deberá tratarse como información confidencial en los términos de la legislación aplicable y únicamente deberá revelarse a quien deba saberla para fines de este código entre el personal del Cliente. El Cliente no revelará la información confidencial a ningún tercero sin el consentimiento y por escrito de MCM Telecom. La presente disposición tendrá una vigencia que sobrevivirá la fecha de terminación de la relación comercial por tres años.

11. El Cliente no podrá ceder los derechos y obligaciones derivadas de este Código de Prácticas Comerciales o de otros Contratos establecidos entre MCM Telecom y el Cliente por la prestación de los Servicios de MCM Telecom, sin la previa autorización por escrito de MCM Telecom.

E. Responsabilidades de MCM Telecom

En caso de interrupción del Servicio durante más de 72 horas consecutivas y la causa sea directamente atribuible a fallas en la Red Pública de Telecomunicaciones de MCM Telecom, MCM Telecom otorgará al Cliente una bonificación por el monto correspondiente al tiempo durante el cual el sistema estuvo fuera de operación, de acuerdo con la condición

F. Del título de Concesión de MCM Telecom.

MCM Telecom no será responsable por interrupciones del Servicio que sean resultado de causas de fuerza mayor, caso fortuito, o razones fuera de su control, incluyendo en forma enunciativa pero no limitativa incendio, inundación, terremotos, emergencias nacionales, sabotaje, guerra y huelgas, al igual que interrupciones ordenadas por autoridades mexicanas competentes que eviten que MCM Telecom proporcione el Servicio.

MCM Telecom no será responsable por los daños y perjuicios que se pudieran ocasionar por el incumplimiento de la fecha de entrega de una orden confirmada, salvo la responsabilidad establecida en el Contrato. Respecto a cualquier otra reclamación o demanda legal que un Cliente u otra persona pudieran entablar por daños asociados con la orden (incluyendo la reservación de algún número específico para usar el Servicio), instalación (incluyendo demoras), aprovisionamiento, terminación, mantenimiento, interrupción por reparación, uso del Servicio, o restauración de cualquier Servicio o instalaciones ofrecidas bajo este Código de Prácticas Comerciales y el Contrato, la responsabilidad de MCM Telecom, en caso de existir alguna, se limitará a los siguiente:

(a) Con respecto a los Servicios arrendados dedicados, la responsabilidad de MCM Telecom no excederá de una cantidad igual a los cargos fijos mensuales proporcionales del periodo en el cual se afectó el Servicio.

(b) Con respecto a cualquier Servicio proporcionado por MCM Telecom que involucre acceso dedicado, transmisión y/o terminación conmutada, la responsabilidad de MCM Telecom no excederá de una cantidad igual a los cargos recurrentes mensuales, incluyendo cargos por Servicio, proporcionales al Servicio durante el periodo en el que se afectó el Servicio, o en caso de que sólo se interrumpieran las instalaciones conmutadas, una cantidad igual al cargo aplicable a un minuto de llamada equivalente realizada, durante el horario en el que haya ocurrido la llamada afectada.

Las responsabilidades arriba mencionadas serán siempre adicionales a cualquier monto que pudiera derivarse de lo establecido en el Código de Prácticas Comerciales o la Tarifa vigente de MCM Telecom por concepto de bonificaciones por interrupción del Servicio.

MCM Telecom no será responsable de la disponibilidad y capacidad de los Equipos y/o Servicios no proporcionados por MCM Telecom. El Cliente será responsable y sacará en paz y a salvo a MCM Telecom contra cualquier reclamación por daños y perjuicios que surgieran de cualquier uso o acceso no autorizado a la red pública de MCM Telecom, como consecuencia del mantenimiento e instalación de Equipo.

MCM Telecom no será responsable por cualquier acto u omisión de terceros, incluyendo a los proveedores que participan en ofertas realizadas a los Clientes, o por daños asociados a Servicios o Equipo del Cliente que no proporcione MCM Telecom, o por daños que resulten de la operación de

los sistemas, instalaciones o Servicios proporcionados por el Cliente y que estén conectados a los Servicios de MCM Telecom.

MCM Telecom no será responsable por cualquier deterioro, o daños causados a las instalaciones del Cliente, que pudieran ser el resultado de proporcionar el Servicio, que no impliquen negligencia por parte de MCM Telecom. Ningún empleado de otro operador participante podrá ser considerado como agente o empleado de MCM Telecom.

MCM Telecom no garantizará ni dará garantía por instalaciones del Servicio en lugares en donde haya materiales explosivos, flamables, peligrosos o que de cualquier otra manera no sean apropiados para dichas instalaciones.

Si habiendo considerado todo lo anterior se estableciera, judicial o administrativamente, que MCM Telecom actuó de mala fe, las responsabilidades estarán sujetas a lo dispuesto por las leyes mexicanas.

MCM Telecom no revelará la información confidencial a ningún tercero sin el consentimiento por escrito del Cliente. La presente disposición tendrá una vigencia que sobrevivirá la fecha de terminación de la relación por tres años.

Sección 4 -Atención al Público

MCM Telecom ofrece Servicio y atención al público en sus oficinas las 24 horas los 365 días del año. Así mismo, MCM Telecom brindará atención personalizada a las empresas y/o Clientes que por su tamaño así lo requieran.

Este Servicio personalizado se llevará a cabo mediante la interacción de los representantes de Servicio a Clientes (RSC).

En caso de que algún Cliente requiera reportar una falla o tenga alguna pregunta o duda en relación con los Servicios que MCM Telecom ofrece, bastará con que llame al Centro de Atención a Clientes de MCM Telecom al teléfono 5350 0200 para que éste sea atendido y se le otorgue un Número de Control. En el caso de que MCM Telecom decidiera o tuviera que cambiar el número telefónico a que se hace mención anteriormente, notificará a sus Clientes por escrito y de la manera que estime más efectiva dicho cambio.

Este Número de Control permanecerá abierto y no podrá ser cerrado o cancelado a menos que el Cliente de su autorización para éste efecto o se determine que la falla no es responsabilidad de MCM Telecom.

En caso de ser así requerido, el Cliente podrá seguir un proceso de escalación dentro de los diferentes niveles de MCM Telecom, para garantizar que su queja sea atendida en tiempo y forma. El procedimiento es de la siguiente forma:

1. El Cliente reporta la falla al Área de Servicio a Clientes a través del número telefónico 53500200;
2. El Área de Servicio a Clientes levantará el "Reporte de Falla" y asignará al mismo un número para su seguimiento;
3. El Área de Servicio al Cliente en conjunto con el personal del Centro de Operación de la Red darán seguimiento al reporte de falla.

4. El Área de Servicio al Cliente verificará si existen tareas pendientes o algún retraso o falla, si se identifican el retraso o falla se corregirá de acuerdo a lo establecido en el presente Código y en el Contrato;

5. El Área de Servicio al Cliente ratifica con el Cliente que se hubiera resuelto la falla.



ANEXO A



ANEXO B



ANEXO C

Políticas aplicables para Garantía y Cambios de Equipo Symphony

I. Garantía

Los equipos telefónicos provistos por MCM al Suscriptor al amparo del presente Contrato tanto en arrendamiento como en venta (en lo sucesivo, el "Equipo") tendrán un año de garantía, que comenzará a correr a partir de su puesta en operación.

En caso de falla del Equipo, personal de MCM ("Team Symphony") asistirá al domicilio del Suscriptor para proceder con el reemplazo inmediato del Equipo; el Equipo dañado será enviado a revisión con el proveedor o fabricante de éste quien emitirá un diagnostico por escrito sobre la falla, el cual será notificado al Suscriptor a la brevedad posible.

Si el diagnostico indica que la falla fue originada por un mal uso del Equipo, el Suscriptor será responsable de pagar a MCM el Equipo que fue reemplazado aplicando los precios que tenga MCM vigentes en dicha fecha. Si se determina falla técnica en el Equipo no imputable al Suscriptor o sus usuarios, MCM reemplazará el Equipo sin costo siempre y cuando esté dentro del periodo de garantía antes mencionado.

II. Cambios

En casos de que el Suscriptor requiera cambiar los equipos previamente solicitados por un modelo diferente, aplicará lo siguiente:

A) Si MCM vendió el equipo:

En caso de que el Suscriptor solicite cambio de Equipo se comparará el precio de venta del equipo solicitado contra el valor del Equipo que se quiere cambiar depreciado conforme a lo señalado en el siguiente párrafo, y la diferencia será el importe que el Suscriptor deberá pagar para que proceda el cambio de su Equipo.

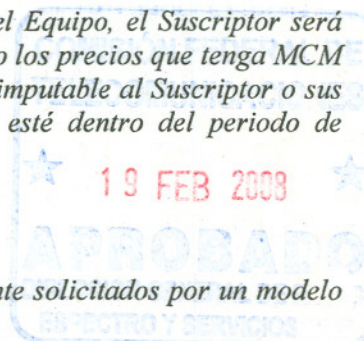
La depreciación de los Equipos operará conforme a lo siguiente, el día de entrega del Equipo se depreciará un 64%, es decir, su valor será el 36%. Adicionalmente cada mes que transcurra su valor se depreciará un 3% adicional.

No hay devoluciones de Equipo, ni cambios por Equipos de menor precio.

b) Si MCM rentó el equipo:

El cambio de Equipos bajo el esquema de arrendamiento está sujeto a las siguientes condiciones:

- a) Que el Suscriptor devuelva a MCM en óptimas condiciones de funcionamiento el Equipo previamente entregado;
- b) Que el número de Equipos que se pretenden cambiar no excedan del 10% de los Equipos rentados por el Suscriptor; y
- c) Que el cambio se solicite a más tardar dentro de los 30 días siguientes a la fecha en la que se entreguen los Equipos al Suscriptor.



De encontrarse el Suscriptor en éstos supuestos, MCM procederá al cambio de Equipo, quedando obligado el Suscriptor a pagar la renta del equipo nuevo a partir de la fecha de entrega del mismo.

En caso de que el Suscriptor no se encuentre dentro de los supuestos antes mencionados, y de cualquier forma requiera cambio de Equipo, entonces deberá pagar la renta mensual de los meses que resten para cumplir con el plazo forzoso del arrendamiento del Equipo, y el nuevo Equipo podrá ser comprado o rentado a los precios que tenga vigentes MCM.

No hay devoluciones de Equipo, ni cambios por Equipos de menor precio.

