

CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

1.- DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Megafón cuenta con una excelente calidad de servicio, el suscriptor residencial puede contratar hasta dos líneas telefónicas en su domicilio y el suscriptor empresarial hasta cuatro líneas telefónicas en su negocio, pagando una mensualidad por cada una de ellas y puede llegar a instalar hasta tres aparatos telefónicos por cada línea Megafón que tenga.

MEGAFÓN ILIMITADO

Servicio que incluye con la renta mensual, llamadas locales ilimitadas a otras compañías y a números Megafón. Las llamadas a números celular, celular larga distancia y de Larga Distancia Nacional tienen un costo adicional a la renta mensual que el suscriptor paga.

MEGAFÓN ILIMITADO + 30 MIN LDN, EU Y CAN

Servicio que incluye con la renta mensual, llamadas locales ilimitadas a otras compañías y a números Megafón así como 30 minutos de Larga Distancia Nacional, Estados Unidos y Canadá. Las llamadas a números celulares así como celular larga distancia tendrán un costo adicional a la renta que el suscriptor paga así como los minutos excedentes de Larga Distancia Nacional, Estados Unidos y Canadá.

MEGAFÓN ILIMITADO + 100 MIN LDN, EU Y CAN

Servicio que incluye con la renta mensual, llamadas locales ilimitadas a otras compañías y a números Megafón así como 100 minutos de Larga Distancia Nacional, Estados Unidos y Canadá. Las llamadas a números celulares así como celular larga distancia tendrán un costo adicional a la renta que el suscriptor paga así como los minutos excedentes de Larga Distancia Nacional, Estados Unidos y Canadá.

MEGAFÓN ILIMITADO + LDN, EU Y CANADA ILIMITADA

Servicio que incluye con la renta mensual, llamadas locales ilimitadas a otras compañías y a números Megafón así como minutos ilimitados de Larga Distancia Nacional, Estados Unidos y Canadá. Las llamadas a números celulares así como celular larga distancia tendrán un costo adicional a la renta que el suscriptor paga.

MEGAFÓN ILIMITADO 50 CEL

Servicio que incluye con la renta mensual, llamadas locales ilimitadas a otras compañías y a números Megafón así como 50 minutos a números celular local. Las llamadas a números celular local excedentes a las incluidas así como celular larga distancia y Larga Distancia Nacional, Estados Unidos y Canadá tendrán un costo adicional a la renta que el suscriptor paga.

MEGAFÓN ILIMITADO 100 CEL

Servicio que incluye con la renta mensual, llamadas locales ilimitadas a otras compañías y a números Megafón así como 100 minutos a números celular local. Las llamadas a números celular local excedentes a

las incluidas así como celular larga distancia y Larga Distancia Nacional, Estados Unidos y Canadá tendrán un costo adicional a la renta que el suscriptor paga.

MEGAFÓN ILIMITADO PLUS

Servicio que incluye con la renta mensual, llamadas locales ilimitadas a otras compañías y a números Megafón, llamadas ilimitadas de Larga Distancia Nacional, Estados Unidos y Canadá así como 100 minutos de celular local. Las llamadas a números celular larga distancia así como los minutos excedentes a celular local tendrán un costo adicional a la renta que el suscriptor paga.

MEGAFÓN NEGOCIO ILIMITADO

Servicio que incluye con la renta mensual, llamadas locales ilimitadas a otras compañías y a números Megafón. Las llamadas a números celular, celular larga distancia y de Larga Distancia Nacional tienen un costo adicional a la renta mensual que el suscriptor paga.

MEGAFÓN NEGOCIO 100

Servicio que incluye con la renta mensual, llamadas locales ilimitadas a otras compañías y a números Megafón, 100 minutos a números celular local y 100 minutos de Larga Distancia Nacional, Estados Unidos y Canadá. Las llamadas a números celular local y de Larga Distancia Nacional, Estados Unidos y Canadá excedentes a las incluidas así como celular larga distancia tendrán un costo adicional a la renta que el suscriptor paga.

MEGAFÓN NEGOCIO ILIMITADO PLUS

Servicio que incluye con la renta mensual, llamadas locales ilimitadas a otras compañías y a números Megafón, llamadas ilimitadas de Larga Distancia Nacional, Estados Unidos y Canadá así como 100 minutos de celular local. Las llamadas a números celular larga distancia así como los minutos excedentes a celular local tendrán un costo adicional a la renta que el suscriptor paga.

Nota: Todos nuestros servicios cuentan con los 12 servicios adicionales de forma gratuita.

2.- TRAMITES Y EQUIPO NECESARIO PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO

El suscriptor no tiene que realizar la adquisición de equipo necesario para contar con el servicio de telefonía, ya que el equipo necesario para la prestación del servicio es propiedad de Megafón y se le proporciona al suscriptor en comodato. El aparato telefónico con el que se usara el servicio no es proporcionado por Megafón por lo que el suscriptor deberá utilizar uno de su propiedad.

Megafón evalúa y determina el costo necesario para la instalación de la acometida domiciliaria mediante la cual se presta el servicio, incluyendo el costo de mano de obra por instalación de la misma, e incluye este costo en la tarifa que por concepto de contratación cubre el suscriptor, por lo que el suscriptor únicamente debe solicitar el servicio en nuestras oficinas o vía telefónica; para lo cual debe cubrir la cuota de contratación y un mes de renta por adelantado, salvo que exista una promoción especial.

Como se señaló anteriormente en la cuota por instalación se incluye el costo de la instalación de la acometida, los gastos administrativos y la amortización de los activos requeridos, así como la mano de obra necesaria para dicha instalación. La adquisición del material de acometida se realiza por parte de Megafón, a

través de los diferentes proveedores de materiales y equipos de esta naturaleza, este material de para la instalación de acometida, no pasa a ser propiedad del suscriptor, dicho material se señala a continuación;

- 40 mts. De cable coaxial drop RG-6
- 4 Conectores RG-6
- 10 Grapas para cable RG-6
- 1 Divisor para interior de 2 a 4 salidas
- 1 Etiqueta identificador (placa)

3.- PROCESO DE INSTALACION Y/O ACTIVACION DEL EQUIPO

Una vez que se verifica que el domicilio se encuentre dentro del área de cobertura del servicio Megafón, se procede a la contratación del servicio por parte del suscriptor, ya que es dado de alta en el sistema de Servicios Facturación y Control se turna al área de instalaciones de Megafón para que este programe la fecha y hora de instalación del servicio; una vez en el domicilio del suscriptor, el instalador se identifica y procede a la instalación de los materiales de acometida y el equipo propiedad de Megafón necesarios para la prestación del servicio.

4.- FORMA Y TIEMPOS PARA LA REALIZACION DEL PAGO POR PARTE DE LOS CLIENTES Y CRITERIOS APLICADOS PARA EL CORTE Y RECONEXIÓN DEL SERVICIO.

Para la Facturación mensual del Servicio Megafón, manejamos veinticinco Fechas Límites de Pago (5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 27, 28, 29 y 30), esto se determina de acuerdo a la fecha de Instalación de nuestro suscriptor. Para calcular los saldos variables (paquetes de Larga Distancia, a Celular, llamadas Larga Distancia Nacional, Larga Distancia Internacional, Larga Distancia a Celular), manejamos un periodo de cobro de un mes hacia atrás de variables consumidos, por lo que siempre cobramos un mes de renta de servicio contratado más variables de un mes.

De acuerdo a la Fecha Límite de Pago manejamos un esquema de cobranza, con recordatorio de pago iniciando en la fecha de vencimiento, si a los cinco días pasada la fecha límite de pago asignada al suscriptor no se recibe el pago mensual se le restringe el servicio (solo recibe llamadas) posteriormente después de diez días de no recibir el pago se realiza la suspensión total del servicio.

Para reconectar al suscriptor además de cobrar el adeudo acumulado a la fecha de pago, se le realiza un cobro de reconexión de aproximadamente \$70.00.

5.- SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

El siguiente es el procedimiento que tiene establecido Megafón para dar seguimiento a los diferentes trámites solicitados por los suscriptores tales como: instalaciones adicionales, cambio de domicilio, cambio de ubicación del servicio dentro del mismo domicilio, cambio modalidad del servicio, suspensión temporal o cancelación del servicio es el siguiente:

Una vez que se recibe por parte del suscriptor la solicitud de alguno de estos servicios en nuestras oficinas, se turna de inmediato tanto al área de Atención a Clientes como al Área Técnica según la solicitud efectuada, verificando el Área de Atención a Clientes que el suscriptor solicitante se encuentre al corriente de sus pagos, posteriormente se procede a canalizar la solicitud al área correspondiente para atención de la misma, el cual una vez efectuado el servicio a satisfacción del suscriptor; este último firma de conformidad

en la orden de trabajo que es capturada en el módulo de Servicios Facturación y Control de Megafón dando por atendido el servicio solicitado.

6.- POLITICA DE CONFIDENCIALIDAD

Una de las políticas de esta concesionaria es que el personal que labora en esta red, tiene estrictamente prohibido proporcionar cualquier información relacionada con los datos generales de nuestros suscriptores a cualquier persona ajena que lo solicite, con el objeto de evitar cualquier mal uso de la información personal de nuestros suscriptores, que le afecte directa o indirectamente por esta causa.

7.- PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN A CLIENTES

La concesionaria tiene como objetivo principal la adecuada atención de sus suscriptores, para lo cual, el suscriptor puede acudir a nuestras oficinas (Centro Integral de Servicios), o reportar vía telefónica a nuestra línea de atención a clientes para proceder a recabar los datos de la petición o queja efectuada por el suscriptor.

Cuando un cliente se presenta en CIS por temas relacionados a su línea telefónica, se valida en sistema el estatus de la línea, es decir; que no cuente con saldos pendientes, que las llamadas que desea realizar estén dentro del perfil de llamadas contratado, se realizan previas validaciones sobre su cable modem y con ello poder determinar la causa para posteriormente proceder a informar al cliente su solución. En caso de proceder, se programa visita técnica de acuerdo a la acción a realizar, en donde una vez efectuado el servicio a entera satisfacción del cliente, se elabora un reporte o informe de la acción realizada y tiempo destinado para el mismo, anexándose al historial del cliente, el cual se registra en sistema.

8.- PROMOCIONES DE SERVICIO

Las promociones que realiza Megafón para dar a conocer el servicio que se presta, se realizan de la siguiente forma:

- a) A través de los diversos medios de comunicación como es el caso de prensa, radio y televisión; mediante anuncios y spot comerciales.
- b) Distribución de volantes que se proporcionan al público en general, que contengan información de la programación, tarifas y domicilio de las oficinas.
- c) Instalación de stands para puntos de ventas en las plazas principales.

9.- SEGURO CONTRA ROBO

No se cuenta con ningún tipo de servicio contra robo del equipo.