

CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

1. INTRODUCCIÓN

El presente Código de Prácticas Comerciales tiene como objetivo establecer y normar los procesos de atención a clientes entre ROSENDO HERNÁNDEZ GÓMEZ (en adelante FIRP COMUNICACIONES) y sus usuarios finales, en relación con los servicios ofrecidos a estos últimos. Este documento busca garantizar la transparencia, la calidad del servicio, y el respeto a los derechos de los usuarios finales de los servicios públicos de telecomunicaciones, promoviendo un trato justo, equitativo y no discriminatorio.

Este Código es aplicable a todos los usuarios finales de los servicios ofrecidos por FIRP COMUNICACIONES así como a los empleados y socios comerciales involucrados en la prestación de dichos servicios. Incluye disposiciones sobre los procesos administrativos de atención a quejas, facturación, manejo de fallas técnicas, cancelaciones, bonificaciones y otras prácticas comerciales relevantes.

Por otra parte, este documento se rige de conformidad con la Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión, la NOM-184-SCFI-2018 y demás disposiciones legales aplicables en materia de telecomunicaciones. FIRP COMUNICACIONES se compromete a revisar este Código periódicamente para adaptarlo a las reformas que se efectúen, notificando en su oportunidad a los usuarios sobre cualquier modificación relevante.

2. DEFINICIONES

Para efectos de este Código, se entenderá por:

- I. Centro de Atención a Clientes: Es el domicilio físico donde se encuentran las instalaciones y oficinas designadas por FIRP COMUNICACIONES para proporcionar atención presencial a los usuarios finales, incluyendo la gestión de consultas, recepción de quejas, contrataciones, cancelaciones y cualquier trámite relacionado con el servicio;
- II. Código: Código de Prácticas Comerciales;
- III. Contrato de adhesión: Documento elaborado unilateralmente por FIRP COMUNICACIONES para establecer en formatos uniformes los términos y condiciones aplicables a la prestación de un servicio, siendo en este caso la provisión de servicios de telecomunicaciones, aun cuando dicho documento no contenga todas las cláusulas ordinarias de un contrato;
- IV. CRT: Comisión Reguladora de Telecomunicaciones;
- V. NOM-184-SCFI-2018: Se refiere a la Norma oficial Mexicana denominado Elementos normativos y obligaciones específicas que deben observar los proveedores para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones, publicado en el Diario oficial el 08 de marzo del año 2019;
- VI. Partes: De manera conjunta el usuario final y FIRP COMUNICACIONES;
- VII. PROFECO: Procuraduría Federal de Consumidor;



- VIII. FIRP COMUNICACIONES: Nombre comercial usado por Rosendo Hernández Gómez para identificar su servicio en el mercado de las telecomunicaciones;
- IX. Servicio de acceso a internet: Prestación que permite al usuario final conectarse a la red mundial de internet mediante infraestructura y tecnologías proporcionadas por el FIRP COMUNICACIONES, facilitando el acceso a contenido, aplicaciones y servicios en línea bajo los parámetros de velocidad, calidad y disponibilidad establecidos en el contrato de adhesión correspondiente;
- X. Tarifa: Costo establecido por FIRP COMUNICACIONES para la prestación del servicio contratado, incluyendo conceptos adicionales como impuestos aplicables, costos por instalación, mantenimiento o servicios complementarios, y cualquier otro cargo especificado dentro de su registro ante la CRT, y
- XI. Usuario final: Persona física o moral que utiliza el servicio como destinatario final.

3. MEDIOS DE ATENCIÓN A CLIENTES

FIRP COMUNICACIONES pone a disposición del usuario final los siguientes medios de atención para garantizar una comunicación eficiente y oportuna, para facilitar la resolución de dudas, quejas, aclaraciones y cualquier otra consulta relacionada con el servicio prestado.

MEDIO DE ATENCIÓN	DATOS DE CONTACTO
CENTRO DE ATENCIÓN A CLIENTES	Calle 27 de enero y Blvd Fidel Velazquez, Local 1, Plaza Zapata, Colonia Zapata, C.P. 29049, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.
LÍNEA TELEFÓNICA	9612728040 - 9611254757
CORREO ELECTRÓNICO (Atención de quejas)	administracion@firpcom.mx
CORREO ELECTRÓNICO (Facturación del servicio)	administracion@firpcom.mx
PÁGINA WEB	https://firpcom.mx/

El horario de atención dentro del Centro de Atención a Clientes, este será de lunes a viernes de 08:00 a 14:00 horas y de 17:00 a 21:00 horas, y sábado de 8:00 a 14:00 horas. Por otra parte, en cuanto a los demás medios de contacto, estos se encontrarán en funcionamiento las 24 (veinticuatro) horas del día, los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año.

FIRP COMUNICACIONES pone a disposición de las personas usuarias atención para el reporte y seguimiento de fallas técnicas del servicio a través de los medios de contacto señalados en el presente Código.

El horario de atención para reportes de fallas técnicas será de lunes a viernes en un horario de 8:00 a 21:00 hrs y sábado de 8:00 a 14:00 horas, mediante los canales telefónicos y electrónicos habilitados para tal efecto.

Cuando el reporte se realice fuera del horario de atención presencial en el Centro de Atención a Clientes, este será registrado en el sistema de atención y canalizado al área técnica



correspondiente para su seguimiento y solución conforme a los plazos previstos en el contrato de adhesión, la NOM-184-SCFI-2018 y demás disposiciones aplicables.

FIRP COMUNICACIONES informará a la persona usuaria el número de folio del reporte, así como el tiempo estimado de atención y reparación de la falla, garantizando una comunicación clara y oportuna durante todo el proceso.

4. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

FIRP COMUNICACIONES ofrece el servicio de acceso a internet diseñados para cubrir las necesidades de conectividad de los usuarios finales. Los paquetes disponibles incluyen diferentes opciones de velocidad y capacidad para adaptarse al consumo y presupuesto de cada cliente, respetando nuestro compromiso de calidad, estabilidad y experiencia óptima de monitoreo de la red de telecomunicaciones.

Los servicios se prestarán dentro de la cobertura que FIRP COMUNICACIONES tenga inscrito dentro del Registro Público de Concesiones de la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones, además de contar con la infraestructura necesaria dentro de la localidad, municipio y estado que se encuentre ofreciendo sus servicios.

5. CONTRATACIÓN DEL SERVICIO

El usuario final podrá contratar los servicios de FIRP COMUNICACIONES a través de los medios de contacto previamente establecidos en este Código. Para un adecuado seguimiento del proceso de contratación, es necesario indicar el nombre completo del interesado(a), razón o denominación social, paquete a contratar y domicilio para la instalación del servicio.

Por otra parte, los paquetes de los servicios podrán consultarse dentro de la página web oficial de FIRP COMUNICACIONES o dentro del buscador de tarifas del Registro Público de Telecomunicaciones de la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones.

El servicio estará regulado por los términos y condiciones establecidos en el contrato de adhesión de FIRP COMUNICACIONES y demás documentos que suscriban las partes. En dicho contrato, el usuario final deberá especificar el paquete seleccionado, la vigencia del servicio, la modalidad contratada, el monto correspondiente a la contraprestación por el paquete elegido y demás particularidades que correspondan.

Para la contratación del servicio, FIRP COMUNICACIONES necesitará de la siguiente información del usuario final:

- 1) Para personas físicas:
 - a. Identificación oficial vigente;
 - b. Comprobante de domicilio con antigüedad máxima de tres meses, y
 - c. Registro Federal de Contribuyentes en caso de requerir factura de los servicios.
- 2) Para personas morales:
 - a. Acta constitutiva de la sociedad;
 - b. Identificación oficial vigente y poder notarial del representante legal (facultades para actos de administración y pleitos y cobranzas);



- c. Comprobante de domicilio de la sociedad con antigüedad máxima de tres meses, y
- d. Registro Federal de Contribuyentes en caso de requerir factura de los servicios.

En caso de existir viabilidad y cobertura en el domicilio del usuario final, personal técnico de FIRP COMUNICACIONES procederá en un plazo de cinco días naturales a realizar la instalación del servicio en el lugar señalado por el usuario final. En contraste, si dentro de la instalación existe imposibilidad técnica para la instalación por causas ajenas de FIRP COMUNICACIONES, la contratación del servicio será cancelada y se le reembolsará al usuario final el importe que haya pagado por dicho rubro, efectuándose el reembolso de la misma manera en que fue pagado.

Los equipos que se le hayan proporcionado al usuario final para la provisión del servicio únicamente podrán ser usados para los mismos fines, por lo tanto, queda totalmente prohibido los siguientes supuestos:

- a) Alterar, desarmar, reparar o modificar el router o cualquier otro equipo proporcionado, ya sea de forma física o mediante su configuración interna, sin previo conocimiento del personal técnico de FIRP COMUNICACIONES.
- b) Realizar actividades ilegales como: transmisión o descarga de contenido protegido por derechos de autor, acceso no autorizado a redes o sistemas ajenos a la red de FIRP COMUNICACIONES, uso de programas o aplicaciones para comprometer la seguridad de otros equipos, entre otras conductas penadas por la normatividad vigente.
- c) Compartir, subarrendar o revender el servicio proporcionado a través del router.
- d) Sobrecargar el uso de los equipos que pueda comprometer los límites razonables que afecten el rendimiento y la calidad del servicio.
- e) Desplazar o reubicar los equipos a un lugar distinto al domicilio donde fue originalmente instalado. De existir el interés del usuario final de realizarlo, deberá informarlo a FIRP COMUNICACIONES para revisar la procedencia del cambio de domicilio.
- f) Exponer los equipos a condiciones extremas de temperatura, humedad, polvo así de fuentes de alimentación no autorizadas o colocar objetos pesados sobre los mismos.

6. SOBRE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PARTES

Los derechos y obligaciones tanto de FIRP COMUNICACIONES como de los usuarios finales estarán establecidos exclusivamente en el contrato de adhesión inscrito ante la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), garantizando su cumplimiento de conformidad con la legislación vigente, específicamente en lo establecido en la NOM-184-SCFI-2018. Dicho contrato de adhesión es el documento que regula las condiciones bajo las cuales se presta el servicio y constituye el acuerdo legal entre las partes.

Cualquier actualización o modificación al contrato de adhesión será notificada conforme a los procedimientos establecidos en la normativa aplicable y en los términos descritos en el mismo. Por otra parte, este Código no contiene obligaciones adicionales que no se encuentren debidamente expresadas en el contrato de adhesión.

7. LIMITACIONES DEL SERVICIO



<https://firpcom.mx/>



administracion@firpcom.mx



9612728040 – 9611254757

FIRP COMUNICACIONES se compromete a brindar un servicio de calidad, pero existen circunstancias fuera de su control en las que no se puede garantizar la continuidad, velocidad o calidad del servicio. En estos casos, FIRP COMUNICACIONES no será responsable por los inconvenientes derivados de las siguientes situaciones:

1. Factores Naturales y Ambientales. Condiciones climáticas extremas, como tormentas, huracanes, terremotos, inundaciones o incendios, fenómenos electromagnéticos o interferencias causadas por actividades solares.
2. Interrupciones por Terceros. Fallas en la infraestructura pública de telecomunicaciones o en redes interconectadas de terceros, actos de vandalismo, robo o sabotaje que afecten la infraestructura del proveedor.
3. Problemas Técnicos en el Usuario. Deficiencias en los dispositivos del usuario final, como computadoras, teléfonos, televisores, entre otros dispositivos.
4. Fuerza Mayor o Caso Fortuito. Situaciones imprevistas e inevitables que escapan al control de FIRP COMUNICACIONES, como conflictos sociales, cortes de energía masivos o pandemias.
5. Uso Inadecuado del Servicio. Uso no autorizado o inapropiado del servicio por parte del usuario final. FIRP COMUNICACIONES no es responsable de los datos o información que obtenga el usuario final a través del servicio, tomando este último las medidas de seguridad necesarias para salvaguardar sus equipos para evitar una afectación por virus o cualquier otro ataque que sea provocado por usuarios de internet.

FIRP COMUNICACIONES realizará todos los esfuerzos razonables para mitigar el impacto de estas circunstancias y restablecer el servicio a la brevedad posible, informando oportunamente al usuario final cuando sea factible.

8. PAGO DE LOS SERVICIOS Y FACTURACIÓN

El usuario final deberá realizar el pago de los servicios contratados a FIRP COMUNICACIONES utilizando medios de pago autorizados, los cuales estarán descritos en el contrato de adhesión y disponibles en la página web de FIRP COMUNICACIONES.

El monto total a pagar por la prestación del servicio abarca lo registrado en la tarifa dentro del Registro Público de Telecomunicaciones de la CRT, siendo principalmente el costo del paquete, impuestos, cargos adicionales, penalizaciones y demás elementos que sea contemplados en el registro de la tarifa. Las tarifas aplicables a los servicios de FIRP COMUNICACIONES serán publicados dentro de su página web, en donde se apreciará toda la información detallada del paquete y las condiciones aplicables a la misma.

En caso de requerir factura del servicio, el usuario final deberá enviar su solicitud al correo electrónico de FIRP COMUNICACIONES expresando su interés de la facturación en donde incluirá también datos como:

- a. Nombre completo, razón o denominación social;
- b. Registro Federal de Contribuyentes (RFC), y
- c. Constancia de situación fiscal actualizada.



<https://firpcom.mx/>



administracion@firpcom.mx



9612728040 – 9611254757

La factura, junto con el recibo y/o estado de cuenta, será enviada al correo electrónico registrado por el usuario.

9. CALIDAD DEL SERVICIO

FIRP COMUNICACIONES se compromete a prestar el servicio con la máxima calidad y eficiencia, garantizando la satisfacción de sus usuarios finales. A tal efecto, FIRP COMUNICACIONES dará cumplimiento a lo establecido en los Lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad a que deberá sujetarse los prestadores del servicio fijo, publicados en el Diario Oficial de la Federación el 25 de febrero del año 2020 y su última reforma el 27 de mayo de 2020.

10. PROCESOS DE ATENCIÓN A CLIENTES

Con el ánimo de brindar una atención transparente y correcta, FIRP COMUNICACIONES establece los siguientes procesos de atención y resolución de solicitudes de los usuarios finales:

10.1 CAMBIO DEL PAQUETE DEL SERVICIO

El usuario final puede solicitar a FIRP COMUNICACIONES el cambio de paquete del servicio una vez al mes. La solicitud podrá realizarse por medios electrónicos o en el Centro de Atención a Clientes, indicando el paquete al que se desea cambiarse y que lo solicite con al menos 5 días hábiles de anticipación a la fecha de facturación del servicio, para que sea posible la entrada en vigor del nuevo paquete en el siguiente ciclo de facturación. Será procedente el cambio del paquete del servicio siempre y cuando el usuario final se encuentre sin adeudo alguno.

10.2 CAMBIO DE DOMICILIO EN EL SERVICIO

De requerir el cambio de domicilio, el usuario final deberá solicitarlo a FIRP COMUNICACIONES a través de medios electrónicos o en el Centro de Atención a Clientes, indicando principalmente su nombre completo, razón o denominación social, folio del contrato de adhesión y el nuevo domicilio donde desea que se efectúe el cambio. Una vez recibida la solicitud, FIRP COMUNICACIONES revisará la viabilidad técnica para poder continuar brindando el servicio en el nuevo domicilio e informará al usuario final en un plazo no mayor de 03 días hábiles. Si existe viabilidad, se efectuará la instalación en el nuevo domicilio; en contraste, de no existir, se le informará al usuario final para que se proceda con la cancelación del servicio.

FIRP COMUNICACIONES no se hará responsable si el usuario final solicita el cambio de domicilio sin previa anticipación de su efectivo cambio y que, por lo tanto, ya no cuente con acceso al anterior domicilio. En este supuesto, el usuario final será responsable de reintegrar los equipos que hayan sido proporcionados en su momento para la instalación del servicio en el domicilio anterior.

10.3 CANCELACIÓN DEL SERVICIO



<https://firpcom.mx/>



administracion@firpcom.mx



9612728040 – 9611254757

Si el usuario final desea finalizar la prestación del servicio, deberá informarlo presentado su solicitud por medios electrónicos o en el Centro de Atención a Clientes, indicando su nombre completo, razón o denominación social, el número de folio del contrato de adhesión y el motivo de la cancelación, sin necesidad de que deba existir una justificación para la procedencia de la cancelación, siendo necesario que se encuentre al corriente con los pagos hasta la fecha de solicitud.

Una vez recibida la solicitud de cancelación, el servicio será dado de baja en un plazo máximo de 5 días hábiles y, de encontrarse todo en orden con los requisitos, se procederá con la cancelación al usuario final.

10.4 RECEPCIÓN Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS

Cuando existan fallas en el servicio que pueden recaer en el incumplimiento del contrato de adhesión celebrado con el usuario final, este último podrá presentar una queja. Se entiende por queja la manifestación formal de inconformidad realizada por el usuario final respecto a los servicios proporcionados por FIRP COMUNICACIONES, ya sea en relación con la calidad, disponibilidad, cumplimiento del contrato o cualquier otro aspecto que considere insatisfactorio o contrario a lo pactado.

La queja se puede presentar por los siguientes supuestos:

- a) Fallas en el servicio: Interrupciones, disminución de velocidad o problemas técnicos no resueltos.
- b) Errores en la facturación o cobranza: Cobros incorrectos, cargos no reconocidos o duplicados.
- c) Incumplimiento del contrato: Falta de entrega de beneficios o características del paquete contratado.
- d) Deficiencias en la atención al cliente: Respuestas tardías, falta de solución o trato inadecuado.
- e) Problemas con equipos proporcionados: Fallas técnicas o mal funcionamiento de los dispositivos.

En cuanto al procedimiento de recepción y resolución de quejas, este será el siguiente:

1. Presentación de la Queja

El usuario final podrá presentar su queja a través de los medios de atención de FIRP COMUNICACIONES señalados en este Código. Los requisitos que deberá contener la queja serán los siguientes:

- I. Nombre completo, razón o denominación social. De ser persona moral, indicar el nombre completo del representante legal con carta poder notarial que brinde facultades correspondientes.
- II. Número de contrato o cuenta.
- III. Descripción clara y detallada de la queja.
- IV. Evidencia relacionada, si aplica (facturas, capturas de pantalla, etc.).
- V. Medio preferido de contacto para recibir respuesta.



2. Análisis de la queja

Una vez recibida, la queja será registrada por FIRP COMUNICACIONES en el sistema de atención a clientes y se asignará un número de folio único para su seguimiento. El usuario final recibirá una confirmación mediante el medio de contacto indicado, que incluirá el número de folio, fecha y hora de recepción.

El equipo de soporte revisará la queja para determinar si requiere una solución técnica, administrativa o de facturación. Las quejas serán atendidas en un plazo máximo de 5 días naturales, excepto cuando sean fallas en el servicio, los cuales deberán resolverse en un término de 48 horas para proporcionar una asistencia pronta con la finalidad de restablecer el servicio lo más pronto posible. En casos que requieran investigación adicional, el usuario final será notificado del tiempo estimado de solución de la queja.

3. Resolución

Si la queja es procedente, se implementará la solución correspondiente y se informará al usuario sobre las medidas tomadas. Caso contrario, si la queja es improcedente, se notificará al usuario explicando los motivos.

De existir incumplimiento del contrato de adhesión por parte de FIRP COMUNICACIONES, el usuario final tendrá el derecho de exigir la bonificación por el tiempo de servicio no recibido, aplicándose los porcentajes de bonificación de conformidad con lo establecido dentro de la NOM-184-SCFI-2018 y demás ordenamientos jurídicos aplicables.

