

Lineamientos de Información

Documento regulatorio • Gazeti Telecomm

LINEAMIENTOS DE INFORMACION

En atención al “ACUERDO MEDIANTE EL CUAL EL PLENO DEL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES APRUEBA Y EMITE LOS LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN TRANSPARENTE, COMPARABLE, ADECUADA Y ACTUALIZADA RELACIONADA CON LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES”, se emite la presente información para los efectos correspondientes:

En la presente información, se establecen los derechos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones, dentro de los cuales se destacan aquellos relacionados con el acceso a la información y los tendientes a empoderar a los usuarios con la información necesaria que les permita elegir libremente al concesionario o autorizado que más les convenga, a conocer las condiciones comerciales bajo las cuales contratan sus servicios y, en general, a tomar decisiones informadas sobre el uso y contratación de servicios de telecomunicaciones.

En ese sentido, se establece la obligación de informar y respetar los precios, tarifas, garantías, penalidades, compensaciones, cantidades, calidad, medidas, intereses, cargos, términos, plazos, fechas, modalidades, reservaciones y demás condiciones de la prestación del servicio conforme a las cuales se hubiera ofrecido, obligado o convenido con el usuario o suscriptor y bajo ninguna circunstancia serán negados estos bienes o servicios a persona alguna.

Definiciones.

Autoridad Competente	El Instituto Federal de Telecomunicaciones o, la que, en su caso, de tiempo en tiempo determinen las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas aplicables.
Concesión Única	Concesión Única para Uso Comercial otorgada a favor de GAZETI, S.A. DE C.V., Folio Electrónico FET104842CO-522709
CPS	Contrato de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones celebrado entre GAZETI y el Suscriptor y/o Cliente y/o Usuario Final, para la prestación de cualquiera de los Servicios.

Equipo	Indistintamente cualquiera los siguientes: Ruteador y/o MTA y/o ATA: Dispositivo y/o interfaz entre el CPE del GAZETI (ejemplo: teléfono o computadora) y una red señalizada que controla los elementos de red que provee funciones de encapsulado de códecs y señalización, requeridas para el medio de transporte y señalización de voz.
Factura	Documento mensual emitido por GAZETI que contiene la Tarifa y conceptos que determina la contraprestación a cargo del Suscriptor y/o GAZETI en favor de GAZETI por la prestación de los Servicios.
Página Web	www.gazeti.com.mx y cuyo acceso se realiza a través de la red mundial de Internet.
Registro de Telecomunicaciones	Aquel a cargo de la Autoridad Competente en términos de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.
Servicio	Indistintamente cualquiera de los Servicios propios de GAZETI a que se refiere el numeral 5 del presente Código de Prácticas Comerciales.
Suscriptor y/o Cliente y/o Usuario Final	Persona física o moral que tiene celebrado y vigente un CPS con GAZETI y a la cual GAZETI le presta cualquiera de los Servicios en una ubicación determinada.
Tarifa	Aquella contraprestación a cargo del Suscriptor y/o GAZETI que se obliga a pagar a favor de GAZETI por la prestación de los Servicios (mensual/anual) de conformidad con el CPS correspondiente. Asimismo, la Tarifa de los Servicios se encuentra registrada e inscrita en el Registro de Telecomunicaciones a cargo de la Autoridad Competente.
TDC	Tarjeta de Crédito cuya titularidad es a favor del Suscriptor y/o GAZETI.

Los Servicios autorizados y que comercializa GAZETI a través de su Concesión Única, son los siguientes:

1. Transmisión de datos
2. Servicio Local Fijo (Telefonía)
3. Acceso a Internet

Contratación de Servicios.

Para la contratación de los Servicios que ofrece GAZETI, nuestros Suscriptores y/o Clientes y/o Usuarios Finales, podrán optar por cualquiera de las formas de contratación siguientes:

1. Acudir personalmente a cualquiera de las Sucursales de Atención a Clientes de GAZETI, las cuales se encuentran relacionadas para su fácil ubicación en la liga de la página Web de GAZETI.
2. Acudir personalmente a cualquiera de los Módulos de Ventas de GAZETI, los cuales se encuentran relacionados para su fácil ubicación en la liga de página Web de GAZETI.
3. A través de una llamada telefónica a la Línea de Atención a Clientes, cuyo número telefónico se encuentra a su disposición en liga de la página Web de GAZETI.
4. Mediante el envío de un correo electrónico a la dirección previamente determinada y establecida dentro de la liga de la página Web de GAZETI, a fin de que uno de nuestros ejecutivos se ponga en contacto por la vía respectiva.
5. Por ventas a Cambaceo en la que el Suscriptor y/o GAZETI en cualquier tiempo podrá ser visitado directamente en su domicilio por alguno de nuestros ejecutivos de ventas, identificándose previamente con credencial expedida y vigente de GAZETI.

Cabe señalar, que las direcciones (ubicación) y horarios de atención en Sucursales, Módulos de Ventas y la Línea de Atención a Clientes se ponen a disposición de los Suscriptores y/o Clientes en la liga de la parte que corresponda en la página Web de GAZETI.

Documentación.

A fin de brindar un servicio ágil y eficiente a nuestros Suscriptores y/o Clientes y/o Usuarios Finales, les recomendamos contar con la siguiente documentación en original y copia para la debida contratación de los Servicios previamente seleccionados:

Tratándose personas físicas:

- a) Identificación oficial.
- b) Comprobante de domicilio (opcional).
- c) TDC, en caso que el Suscriptor y/o GAZETI requiera hacer el pago de su Servicio con cargo recurrente a su TDC (mensual/anual).

Tratándose personas morales:

- a) Acta constitutiva inscrita en el Registro Público correspondiente.
- b) Poder del representante legal con facultades suficientes.
- c) Identificación oficial del representante legal.
- d) Comprobante de domicilio (opcional).

e) TDC, en caso que el Suscriptor y/o GAZETI requiera hacer el pago de su Servicio con cargo recurrente a su TDC (mensual/anual).

Procedimiento de Validación.

Una vez que el Suscriptor y/o Cliente y/o Usuario Final haya previamente seleccionado el Servicio que requiera, deberá presentar la documentación correspondiente para la contratación del Servicio respectivo, sujeto previamente al Procedimiento de Validación que se cita a continuación:

1. GAZETI durante el proceso de contratación, validará la factibilidad de Cobertura y disponibilidad de los Servicios en la dirección y/o zona donde desea le sean Instalados y prestados los Servicios de GAZETI.

De no cumplirse a criterio de GAZETI con cualquiera de los requisitos a que se refiere el párrafo anterior, GAZETI no realizará la contratación de los Servicios solicitados, haciéndolo del conocimiento al Suscriptor y/o Cliente y/o Usuario Final.

1. En caso de ser técnicamente factible y GAZETI cuente con disponibilidad y Cobertura de los Servicios, verificará que Suscriptor y/o Cliente y/o Usuario Final no tenga adeudos preexistentes con GAZETI a fin de continuar con el proceso de validación respectivo.

En caso que el Suscriptor y/o Cliente y/o Usuario Final tenga adeudos preexistentes con GAZETI, deberá cubrirlos inmediatamente ya sea mediante el pago (i) en efectivo (ii) TDC (iii) cheque, a efecto de poder continuar con el proceso de validación correspondiente.

En caso que el domicilio registre adeudos con GAZETI (lugar donde el Suscriptor y/o Cliente y/o Usuario Final desea se le Instale y preste el Servicio), deberá acreditar a satisfacción de GAZETI que se trata de otro Suscriptor y/o Cliente y/o Usuario Final, razón por la que no tiene relación contractual o nexo causal alguno con la cuenta de Servicio que presenta el adeudo de que se trate, a fin de continuar con el proceso de validación respectivo.

De no cumplir a criterio de GAZETI con cualquiera de los requisitos a que se refieren los párrafos anteriores, GAZETI no realizará la contratación de los Servicios solicitados, haciéndolo del conocimiento al Suscriptor y/o Cliente y/o Usuario Final.

1. En el supuesto de ser aplicable, GAZETI verificará la veracidad del titular (identidad) y datos comerciales de la TDC del Suscriptor y/o GAZETI para realizar cargos recurrentes solicitados para el pago de sus Servicios (mensual/anual).

De existir cualquier irregularidad a criterio de GAZETI, no se realizará la contratación de los Servicios solicitados con cargo recurrente a su TDC, haciéndolo del conocimiento al Suscriptor y/o Cliente y/o Usuario Final en la que le propondrá otra forma de pago.

Una vez que cumplidos a la entera satisfacción de GAZETI los requisitos establecidos en el Procedimiento de Validación a que se refieren los incisos a), b) y c) terminará dicho procedimiento y GAZETI procederá a la contratación el Servicio respectivo mediante la suscripción o firma por parte del Suscriptor y/o GAZETI del CPS.

El Procedimiento de Validación no podrá exceder de 20 (veinte) días hábiles contados a partir de la fecha de recepción de la solicitud de contratación y/o entrega a GAZETI de la documentación respectiva por parte del Suscriptor y/o GAZETI.

Contrato de Prestación de Servicios.

El CPS es el documento proporcionado únicamente por GAZETI al Suscriptor y/o Cliente y/o Usuario Final, en el cual ambas partes plasman su consentimiento y formalizan los derechos y obligaciones que cada una de ellas asume frente así para la prestación del Servicio contratado.

Cabe señalar, que el CPS, previo a su aplicación, se encuentra debidamente autorizado por la Autoridad Competente de conformidad con las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas aplicables.

En la Carátula (VTS) del CPS se especificarán entre otros conceptos: (i) Número de Folio (ii) Número de Cuenta (iii) Servicios Contratados (iv) Domicilio de Instalación y Facturación (v) Plazo de Contratación (vi) Tarifa de Servicios (vii) Forma de Pago de los Servicios (viii) Fecha de Contratación.

GAZETI podrá en cualquier momento y previa autorización de la Autoridad Competente, modificar el CPS o, en su caso, modificar dicho instrumento en cumplimiento a cualquier disposición legal, reglamentaria o administrativa aplicable.

Tarifa.

La Tarifa es aquella contraprestación a cargo del Suscriptor y/o Cliente y/o Usuario Final, que se obliga a pagar a favor de GAZETI por la prestación de los Servicios de que se traten (mensual/anual) de conformidad con el CPS correspondiente.

La Tarifa, previo a su aplicación, se encuentra debidamente autorizada por la Autoridad Competente de conformidad con las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas aplicables.

Asimismo, las Tarifas de los Servicios que comercializa y ofrece GAZETI se encuentran registradas e inscritas en el Registro de Telecomunicaciones a cargo de la Autoridad Competente, mismas que están a la entera disposición del Suscriptor y/o Cliente y/o Usuario Final en el Libro de Tarifas de GAZETI ante dicha autoridad, las que podrán ser consultadas por el público en general a través de los mecanismos de acceso a la información que de tiempo en tiempo determinen las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas aplicables o, en su caso, directamente en las Sucursales de Atención a Clientes de GAZETI y/o en su Página Web.

GAZETI podrá en cualquier momento bajo el principio de libertad tarifaria y previa autorización de la Autoridad Competente, modificar las Tarifas de los Servicios o, en su caso, modificar dichas Tarifas en cumplimiento a cualquier disposición legal, reglamentaria o administrativa aplicable.

Instalación de Servicios.

Una vez que el Suscriptor y/o Cliente y/o Usuario Final cuente con su CPS correspondiente, GAZETI de común acuerdo fijará un día y horario para que personal técnico de GAZETI proceda a la Instalación del Servicio en el domicilio previamente establecido en el CPS.

Procedimiento de Instalación de Servicios.

Dentro del Procedimiento de Instalación de Servicios, personal técnico y especializado de GAZETI acudirá al domicilio determinado el día y dentro del horario preestablecido, para lo cual y antes de iniciar la visita de instalación respectiva, dicho personal se identificará con credencial expedida y vigente de GAZETI.

1. Dentro de la visita de instalación respectiva, el personal técnico de GAZETI levantará una Orden de Trabajo, en la que se describirán las actividades a realizar por parte del personal técnico de GAZETI.
2. La Orden de Trabajo correspondiente, contendrá entre otros conceptos: (i) Número de Cuenta (ii) Servicios Instalados (iii) Equipos instalados (iv) materiales utilizados (v) trabajos adicionales (vi) otros conceptos u actividades.
3. Una vez concluidas las actividades del personal técnico de GAZETI, dicho personal cerrará la visita de Instalación y la respectiva Orden de Trabajo, no sin antes que el Suscriptor y/o Cliente y/o Usuario Final, firme de conformidad la aceptación y entrega de los Servicios instalados a que se refiere la Orden de Trabajo.

El Procedimiento de Instalación de Servicios no podrá exceder de 20 (veinte) días hábiles contados a partir de la fecha de contratación por parte del Suscriptor y/o Cliente y/o Usuario Final establecida en el CPS.

Servicios Adicionales.

En cualquier tiempo el Suscriptor y/o Cliente y/o Usuario Final podrá solicitar a GAZETI la contratación de Servicios adicionales a los originalmente contratados, bastando para que esto suceda cumpla a satisfacción de GAZETI los requisitos de contratación antes citados, y siempre y cuando el CPS correspondiente no establezca cláusula en contrario y/o restricción alguna en ese sentido.

Asimismo, el Suscriptor y/o Cliente y/o Usuario Final se obliga a pagar a favor de GAZETI la Tarifa de Servicios que GAZETI tenga autorizada, registrada y vigente en el Registro de Telecomunicaciones para el Servicio de que se trate.

Este procedimiento, cuando sea procedente a criterio de GAZETI, no podrá exceder de 20 (veinte) días hábiles contados a partir de la fecha de solicitud de contratación de Servicios Adicionales por parte del Suscriptor y/o Cliente y/o Usuario Final.

Modificación de Servicios.

En cualquier tiempo el Suscriptor y/o Cliente y/o Usuario Final podrá solicitar a GAZETI la modificación de los Servicios originalmente contratados, siempre y cuando el CPS correspondiente no establezca cláusula en contrario y/o restricción alguna en ese sentido.

Asimismo, el Suscriptor y/o Cliente y/o Usuario Final se obliga a pagar a favor de GAZETI la Tarifa de Servicios que GAZETI tenga autorizada, registrada y vigente en el Registro de Telecomunicaciones para la modificación del Servicio de que se trate.

Este procedimiento, cuando sea procedente a criterio de GAZETI, no podrá exceder de 20 (veinte) días hábiles contados a partir de la fecha de solicitud de modificación de Servicios por parte del Suscriptor y/o Cliente y/o Usuario Final.

Facturación y Cobranza de los Servicios.

GAZETI enviará mensualmente al Suscriptor y/o Cliente y/o Usuario Final la Factura de los Servicios contratados vía correo electrónico establecido en el CPS, a fin de éste realice el pago correspondiente de la Factura respectiva dentro de la fecha límite de pago establecida en la Factura y de conformidad con lo establecido en el CPS.

En caso que el Suscriptor y/o Cliente y/o Usuario Final señale en el CPS una TDC para realizar el cargo recurrente y/o automático de la Factura respectiva, el Suscriptor y/o Cliente y/o Usuario Final acepta y autoriza a GAZETI a cargar el monto total de Factura y/o adeudos que correspondan previo a la fecha límite de pago señalada en la Factura.

En caso que GAZETI omita reflejar algún cargo o adeudo del Suscriptor y/o Cliente y/o Usuario Final en cualquier Factura, podrá reflejarlo en Facturas subsecuentes dentro de los 6 (seis) meses posteriores al hecho, contados a partir de que el cargo o adeudo haya sido generado, a fin de que el Suscriptor y/o Cliente y/o Usuario Final cubra el cargo o adeudo correspondiente. Dicha omisión no constituirá renuncia expresa o tácita de GAZETI a su acción de cobro, ni se interpretará como un derecho del Suscriptor y/o Cliente y/o Usuario Final a no cubrir dicho cargo o adeudo.

Asimismo, para cualquier situación relacionada con la Facturación y Pago de los Servicios, GAZETI pone a disposición del Suscriptor y/o Cliente y/o Usuario Final cualquiera de sus Sucursales de Atención a Clientes, así como la Línea de Atención a Clientes. Lo anterior, sin perjuicio de lo establecido en el CPS.

Los sistemas de Facturación de GAZETI se encuentran autorizados por la Autoridad Competente y pueden ser sujetos a verificaciones periódicas en cumplimiento con la Concesión Única y

cualquier disposición legal, reglamentaria o administrativa aplicable.

Cambio de Domicilio.

En cualquier tiempo el Suscriptor y/o Cliente y/o Usuario Final podrá solicitar a GAZETI el cambio de domicilio, siempre y cuando el CPS correspondiente no establezca cláusula en contrario o restricción alguna en ese sentido.

Asimismo, el Suscriptor y/o Cliente y/o Usuario Final se obliga a pagar a favor de GAZETI la Tarifa de Servicios que GAZETI tenga autorizada, registrada y vigente en el Registro de Telecomunicaciones por el cambio de domicilio del Servicio de que se trate.

Este procedimiento, cuando sea procedente a criterio de GAZETI, no podrá exceder de 20 (veinte) días hábiles contados a partir de la fecha de solicitud de cambio de domicilio por parte del Suscriptor y/o GAZETI y de conformidad con lo establecido en el numeral 6 anterior.

Interrupción y Bonificación de los Servicios.

GAZETI no será responsable por la suspensión o interrupción de los Servicios o detrimento de los mismos por causas de fuerza mayor, caso fortuito o por causas que no le sean imputables ni previsibles directamente, incluyendo fallas de transmisión, así como la suspensión o interrupción de comunicaciones por terceros u otras redes a través de las cuales puedan cursarse los Servicios.

Sin perjuicio de lo anterior, GAZETI será responsable únicamente de la prestación del Servicio, así como de todas y cada una de las fallas de transmisión, suspensión o interrupción de los Servicios ocasionadas directamente por GAZETI, para lo cual, en su caso, realizará a favor del Suscriptor y/o GAZETI las bonificaciones correspondientes que de tiempo en tiempo procedan conforme a las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas aplicables y vigentes.

GAZETI, previa notificación por escrito con 48 (cuarenta y ocho) horas de anticipación al Suscriptor y/o Cliente y/o Usuario Final, tendrá el derecho de interrumpir, por el tiempo estrictamente necesario, la prestación de los Servicios cuando se requiera realizar alguna inspección, reparación o mantenimiento a los Servicios, las instalaciones del Suscriptor y/o Cliente y/o Usuario Final o al equipo de GAZETI. El Suscriptor y/o Cliente y/o Usuario Final y/o GAZETI acuerdan en facilitar a GAZETI y/o a sus empleados el acceso a sus instalaciones bajo su supervisión. GAZETI procurará programar dichas actividades, en horas que no resulten inconvenientes.

GAZETI se reserva el derecho de iniciar y/o de objetar el inicio de labores de instalación, reparación, mantenimiento y/o restauración señalados, si el personal de GAZETI, determina que existe algún riesgo que pueda dañar la integridad física tanto del personal como del equipo, debido a la inseguridad de acceso al equipo o inseguridad en las mismas instalaciones, por lo que dicha situación la hará del conocimiento del Suscriptor y/o Cliente y/o Usuario Final, sin

perjuicio de que cuando las causas que dieron origen al impedimento de que se trate desaparezcan, GAZETI iniciará las labores de instalación, reparación, mantenimiento y/o restauración que correspondan.

GAZETI podrá suspender o interrumpir los Servicios sin responsabilidad a su cargo y sin necesidad de dar aviso, cuando el Suscriptor y/o Cliente y/o Usuario Final presente cualquier adeudo a favor de GAZETI derivado de la prestación de los Servicios de conformidad con lo establecido en el CPS correspondiente.

Reconexión de Servicio.

En el supuesto que GAZETI haya suspendido el Servicio por falta de pago y/o derivado de cualquier adeudo a cargo del Suscriptor y/o Cliente y/o Usuario Final, este se obliga a pagar a favor de GAZETI la Tarifa de Reconexión de Servicios que GAZETI tenga autorizada, registrada y vigente en el Registro de Telecomunicaciones por concepto de Reconexión.

Asimismo, GAZETI para proceder a la reconexión respectiva seguirá el procedimiento que a continuación se cita:

- a) Una vez que el Suscriptor y/o Cliente y/o Usuario Final realice el pago correspondiente, inmediatamente podrá solicitar en una Sucursal de Atención al GAZETI o a través de una llamada telefónica a la Línea de Atención a Clientes de GAZETI la reconexión respectiva.
- b) GAZETI una vez verificado el hecho, realizará la reconexión del Servicio suspendido de forma automática dentro de las 3 (tres) horas siguientes.

Reporte de Fallas y Quejas de Servicios.

En caso de presentarse fallas en la prestación del Servicio el Suscriptor y/o Cliente y/o Usuario Final podrá reportarla inmediatamente a través de una llamada telefónica a la Línea de Atención a Clientes de GAZETI, o si lo prefiere directamente en una Sucursal de Atención al Cliente de GAZETI.

Asimismo, en el supuesto que algún Suscriptor y/o Cliente y/o Usuario Final quiera presentar una queja, reporte, reclamación, comentario, aclaración, sugerencia o recomendación, podrá hacerlo directamente a la Línea de Atención a Clientes de GAZETI o si lo prefiere directamente en una Sucursal de Atención al Cliente de GAZETI.

GAZETI atenderá cualquier falla, reporte, reclamación, comentario, aclaración, sugerencia o recomendación que en su caso presente algún Suscriptor y/o Cliente y/o Usuario Final de GAZETI, por lo que hará su mejor esfuerzo para solucionar cuanto antes el problema de que se trate.

Atención al Suscriptor y/o Cliente y/o Usuario Final.

Tanto la Línea de Atención a Clientes como las Sucursales de Atención a Clientes de GAZETI, fueron diseñadas para apoyar a nuestros Suscriptores y/o Clientes y/o Usuarios Finales en cualquier proceso administrativo o técnico relacionado con los Servicios, las cuales se encuentran relacionadas para su fácil ubicación en la liga de la página Web de GAZETI.

Tanto en la Línea y Sucursales de Atención a Clientes o en la Página Web de GAZETI, nuestros Suscriptores y/o Clientes podrán consultar y resolver cualquiera de los temas siguientes:

Técnicos.

- Solución de problemas relativos a configuraciones y soporte técnico de nuestros Servicios, atendidos directamente por personal técnico y especializado de GAZETI para resolver el asunto de que se trate.

Administrativos.

- Solución de los temas siguientes:
 1. Aclaraciones (Estado de cuenta)
 2. Solicitud de Ajustes (varios)
 3. Cambio de Fecha de pago
 4. Devoluciones o Reembolsos
 5. Información general de Servicios
 6. Levantamiento de quejas
 7. Pago con TDC, efectivo, cheque
 8. Solicitud de Reconexiones
 9. Registro de RFC
 10. Reporte no recepción de estado de cuenta
 11. Reprogramación de servicio técnico (instalación, servicio técnico)
 12. Solicitud cambio de ubicación (Equipo)
 13. Solicitud de altas, bajas y cambios de cargo recurrente a TDC.
 14. Solicitud de cambio de domicilio
 15. Solicitud de cambio de titular
 16. Solicitud de confirmación de visita técnica
 17. Solicitud de corrección del domicilio de servicio
 18. Solicitud de corrección del nombre del titular
 19. Programación y mantenimiento
 20. Venta de Servicio en Sucursal

21. Expedición de Facturas

Demos y Manuales.

- Videos, Tutoriales y Manuales de nuestros Servicios, con estos documentos nuestros Suscriptor y/o Cliente y/o Usuario Final podrán consultar su funcionamiento, activar y resolver diferentes características de nuestra tecnología y, en caso de ser necesario, podrán ser atendidos directamente por personal técnico y especializado de GAZETI a fin de resolver el asunto de que se trate.