

 **Nuxiba | Telecomm®**



CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES NUXIBA TELECOMM

Índice

1. ¿Quiénes Somos?
2. Oficina Corporativa
3. Productos y Servicios prestados
4. Trámites de Servicios de Facturación, Pagos y Cobranza
 - 4.1. Facturación
 - 4.2. Envío de factura
 - 4.3. Fecha límite de pago
 - 4.4. Duplicados
 - 4.5. Aclaración, ajustes y correcciones
 - 4.6. Dónde y cómo pagar
 - 4.7. Información importante sobre pagos
 - 4.8. Cobranza
 - 4.9. Suspensión de servicio
 - 4.10. Reanudación de servicio por suspensión
 - 4.11. Desconexión de Servicios por adeudo
 - 4.12. Cancelación de servicios
5. Calidad en los Servicios
6. Servicios de Atención al Cliente
 - 6.1. Reporte de fallas
 - 6.2. Problemas que se derivan de la falla
 - 6.3. Tiempos de respuesta
 - 6.4. Plazos máximos de respuesta de los procedimientos de solución de aclaraciones y quejas
 - 6.5. Cambio en el servicio contratado
7. Portabilidad

1. ¿Quiénes Somos?

Somos una empresa de Telecomunicaciones y de Desarrollo de Software con 24 años en el mercado, nuestra misión es ayudar y comunicar a clientes de todo el mundo brindando la mejor experiencia de servicio y de usuario.

Nuestro equipo de profesionales se encuentra comprometido en brindar todo su talento en cada proyecto que implementamos para ofrecer soluciones reales que superen sus expectativas.

2. Oficina Corporativa

Lago Zurich 243 Int. Torre Viena 27-A
Ampliación Granada, Miguel Hidalgo
Ciudad de México C.P.11529
Tels. 55 1107 8510 - 800 1 NUXIBA (689 422)

3. Productos y Servicios prestados por Nuxiba Telecomm

- **DID:** Son números fijos de una localidad o ciudad que se entrega a través de una Troncal.
- **Troncal IP:** Se trata de un servicio de Troncal IP que ofrece salida a la Red Pública Conmutada (PSTN) de forma segura, es compatible con las principales soluciones de comunicaciones tradicionales IP o de comunicaciones unificadas.
- **Troncal Virtual:** La Troncal Virtual es un servicio de voz a través del cual se ofrece a los Clientes Troncales IP y consumo de voz utilizando la infraestructura del cliente, mediante el Internet y acceso del cliente.
- **Blaster:** Se refiere al envío masivo de mensajes de voz, permite la carga de bases de datos de contactos a un marcador automático que envía mensajes grabados para proporcionar información, esto permite invitar al destinatarios a marcar algún dígito para establecer contacto con un agente, también permite el envío de recordatorios de cobranza, Información sobre el lanzamiento de productos, ofertas y promociones, establecer campañas de lealtad o compartir información general que sea importante para sus Clientes.
- **Call Center as a Service:** La solución CCaaS es un servicio donde tiene una solución llave en mano que permite ofrecer a nuestros Clientes todo lo necesario para su operación con un solo proveedor le brinda lo necesario para su operación. Todo esto a través de un solo punto de contacto, telefonía, hardware y aplicaciones especializadas. Estos servicios pueden ser usados On premise o través de una solución Hosteado para que sus agentes puedan trabajar en forma remota desde cualquier lugar donde se encuentren.

- **Storage (en la nube):** Es un servicio de almacenamiento, para respaldar y administrar de forma remota los datos de un sistema de cómputo en servidores que se encuentran en la nube.

4. Trámites de Servicios de Facturación, Pagos y Cobranza

4.1 Facturación

El cliente podrá consultar las tarifas y planes que ofrece Nuxiba Telecomm en el sitio de internet <https://www.nuxiba-telecomm.com> y en la página que para tal efecto designe el Instituto Federal de Telecomunicaciones en el apartado de tarifas y que puede ser consultada en https://tarifas.ift.org.mx/ift_visor/. Así mismo las tarifas se encuentran previamente registradas ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

4.2 Envío de la factura

Nuxiba Telecomm enviará mensualmente la factura de manera gratuita al correo electrónico señalado por el cliente, dentro de los primeros 15 días naturales del mes, la cual contará de manera desglosada la descripción de los costos, conceptos, naturaleza del servicio y de los servicios adicionales contratados.

En caso de que el Cliente requiera modificar el envío de la factura por los servicios que le presentan, deberá solicitarlo a través del número 800 1 NUXIBA (689 422) o al correo electrónico facturacion@nuxiba.com

4.3 Fecha límite de pago

El cliente se obliga a pagar a Nuxiba Telecomm diez días después de recibida la factura como contraprestación por los servicios y servicios adicionales, las cantidades que se especifiquen en las facturas que le sean enviadas de manera mensual, en las que desglosarán los montos de los servicios contratados más los impuestos correspondientes.

4.4 Duplicados

Si el cliente extravió su factura o no la tiene, podrá pedir un duplicado al 800 1 NUXIBA (689 422) y/o al correo electrónico facturación@nuxiba.com.

4.5 Aclaración, ajustes y correcciones

El Cliente puede solicitar a Nuxiba Telecomm al 800 1 NUXIBA (689 422) y/o al correo electrónico facturacion@nuxiba.com la aclaración de los cargos que aparecen en su factura, o en su defecto, algún tipo de modificación por los servicios que se le presentan.

4.6 Dónde y cómo pagar

Nuxiba Telecomm ofrece la comodidad y seguridad necesaria a sus Clientes para la realización del pago de sus facturas de servicios, el Cliente tendrá a su disposición en su contrato los datos bancarios para realizar el pago vía transferencia bancaria.

4.7 Información importante sobre pagos

- Nuxiba Telecomm no aplicará descuentos por pagos realizados antes de la fecha límite de pago.
- Por la seguridad de nuestro personal, ninguno de nuestros técnicos (Ingenieros o Instaladores) pueden recibir pagos de ninguna clase.
- Nuxiba Telecomm podrá presentar cargos por servicios omitidos o incorrectamente facturados hasta 30 días naturales después de la conclusión del ciclo de facturación correspondiente. Dichos cargos deberán ser debidamente acreditados por Nuxiba Telecomm una vez que los haga del conocimiento del Cliente.

Cualquier duda con respecto a los métodos de pago puede comunicarse al 800 1 NUXIBA (689 422) o al correo electrónico facturacion@nuxiba.com.

4.8 Cobranza

En el caso de Nuxiba Telecomm no reciba por parte del Cliente el pago total de su adeudo en la fecha límite de pago, se contactará al Cliente a través de los medios proporcionados. En caso de que no se logre contactar al Cliente, no se llegue a un acuerdo de pago o se incumpla la promesa de pago acordada, se suspenderá totalmente el servicio y se continuarán con las acciones de cobranza necesarias para lograr el pago de su cuenta descritas en el procedimiento de Cobranza.

4.9 Suspensión de servicio

Nuxiba Telecomm podrá suspender los servicios sin responsabilidad alguna de su parte con previa notificación por escrito si el Cliente incurre en lo siguiente:

- Falta de pago total o parcial de los cargos de la factura, conforme a lo establecido en el contrato vigente.
- Por uso indebido del servicio de Nuxiba Telecomm y/o por instalar equipos y/o accesorios no homologados por la Autoridad Competente.
- Utilizar los servicios en contravención al contrato vigente y/o a las disposiciones aplicables en materia de telecomunicaciones.
- Por revender los servicios sin autorización expresa de Nuxiba Telecomm y/o sin autorización expresa de la Autoridad Competente.
- Por declaración judicial o administrativa.
- Por incumplimiento o violación a cualquiera de las disposiciones establecidas en el contrato vigente y en sus anexos.

No existirá derecho a devolución de cantidad alguna por la suspensión de los servicios cuando sea por causas imputables al Cliente.

La suspensión del Servicio como consecuencia de los incisos antes señalados no implica la cancelación del Contrato, ni libera de la obligación de pago del Cliente y obliga a éste a cubrir las cantidades adeudadas por los servicios que procedan a favor de Nuxiba Telecomm.

4.10 Reanudación de servicio por suspensión

Para el caso de que el servicio sea suspendido, éste podrá ser reactivado, siempre y cuando:

- El cliente pague el monto total de las cantidades adeudadas y otorgue la garantía solicitada.
- El cliente retire los equipos o accesorios no aprobados, y en su caso, realice el pago de los daños y perjuicios ocasionados.
- Haya transcurrido el término fijado por resolución judicial o administrativa para la suspensión ordenada o cuando así lo disponga alguna autoridad competente, a través de una resolución judicial o administrativa.

Para el caso de que el servicio sea suspendido por Nuxiba Telecomm, este podrá reactivarlo, siempre y cuando la causa que originó la suspensión temporal del servicio haya sido solventada. La reanudación del servicio debe realizarse en un periodo de máximo 48 horas, debiendo pagar los gastos de reconexión que no podrán ser superior al 20% del pago de una mensualidad.

4.11 Desconexión de servicios por adeudo

Nuxiba Telecomm cancelará de forma definitiva sus servicios en el caso de que el Cliente tenga adeudos vencidos y estos no hayan sido pagados. Antes de realizar la cancelación, Nuxiba Telecomm contactará y notificará al Cliente para informarle sobre el estatus y el procedimiento a realizar.

Una vez realizada la notificación y en caso de que no se pueda realizar la notificación por causas ajenas a Nuxiba Telecomm, se procederá con la desconexión del servicio y en caso de que sea aplicable con el retiro de los equipos.

Cuando se aplique la cancelación definitiva de los servicios que ofrece Nuxiba Telecomm, el Cliente deberá permitir los accesos necesarios en el domicilio donde se encuentren los equipos otorgados para la prestación de los servicios y llevar a cabo el retiro de estos.

4.12 Cancelación de servicios

Para la cancelación de servicios se seguirá el siguiente procedimiento:

1. Llame a nuestro Centro de Atención a Clientes 800 1 NUXIBA (689 422) o puede realizarlo a través de su Ejecutivo Comercial asignado.
2. El Ejecutivo de Servicio o Ejecutivo Comercial solicitará los datos de identificación necesarios como responsable de la línea o del servicio.
3. El Ejecutivo de Servicio o Ejecutivo Comercial realizará los trámites de cancelación del servicio correspondiente, para lo cual se definirá con el Cliente la fecha para realizar la suspensión del servicio,
4. En caso de que aplique se deberá acordar la fecha para realizar el retiro o desinstalación de los equipos y cualquier otro accesorio o dispositivo propiedad de Nuxiba Telecomm.
5. Nuxiba Telecomm proporcionará al Cliente el importe final de sus adeudos para que se realice el pago correspondiente.
6. En caso de que existan cargos por cancelación, estos deberán ser cubiertos antes de la cancelación de los Servicios.
7. Nuxiba Telecomm realizará las gestiones de cancelación del Contrato.
8. En la factura final aparecerán los detalles de los cargos correspondientes al tiempo en que el Cliente tuvo la vigencia de sus servicios.

5. Calidad en los Servicios

En Nuxiba nuestro compromiso es contribuir con el crecimiento de nuestros Clientes a través de herramientas que les permitan mejorar sus procesos de comunicación, elevar sus niveles de productividad y volverse más competitivos, manteniéndonos como socios estratégicos a través de la excelencia de nuestro equipo de trabajo y de la mejora continua de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad.

6. Servicios de Atención al Cliente

Nuxiba Telecomm cuenta con un departamento de Atención a Clientes el cual puede ser contactado por parte del Cliente para la atención de quejas, aclaraciones, comentarios y recomendaciones del servicio.

La atención al cliente se brindará por medio del correo electrónico atenciolecomm@nuxiba.com las 24 horas del día, los 365 días del año y la línea de Atención a Clientes 800 1 NUXIBA (689 422) dentro de un horario de 09:00 a 18:00 horas.

6.1 Reporte de fallas

En caso de falla del servicio, el cliente notificará al área de Soporte de Nuxiba Telecomm al teléfono 55 1107 8510 opción 3 especificando:

1. Número de Identificación
2. Número telefónico de cabecera asignado
3. Nombre y número de teléfono de la persona que reporta la falla
4. Día y hora en que se presentó la falla
5. Descripción de la falla

6.2 Problemas que se derivan de la falla

Cada uno de los servicios prestados al Cliente tendrá un número consecutivo de reporte el cual quedará asentado en la bitácora de servicio junto con los puntos señalados en el Reporte de Fallas y el seguimiento de todos los pasos realizados hasta la resolución de la falla.

En caso de presentarse una falla mayor, Nuxiba Telecomm atenderá a través del plan de escalación el cual estará disponible las 24 horas los 7 días de la semana los 365 días del año en los siguientes números telefónicos:

Teléfonos	Puesto	Escalación
55 5400 1975	Gerente de Soporte	60 minutos
55 3707 3068	Gerencia de Operaciones	120 minutos
55 5400 2041	Subdirección de Operaciones	180 minutos

Levantado el reporte éste será turnado al área de soporte remoto para revisar la falla reportada, en un máximo de una (1) hora se validará el sistema para su diagnóstico y en caso de ser posible la solución de la misma.

6.3 Tiempos de Respuesta

El cliente asignará un responsable operativo, encargado de dar seguimiento, y facilitar los accesos al inmueble, este encargado deberá estar presente durante todo el tiempo que dure el reporte y su atención, sea remoto o presencial, a fin de otorgar al personal de Nuxiba Telecomm todos los accesos que sean necesarios, información y pruebas del equipo, ya que de lo contrario no será responsabilidad de Nuxiba Telecomm que el servicio no se preste en los términos acordados.

Nuxiba Telecomm se compromete a mantener los siguientes tiempos de respuesta, después de que haya sido determinado por el área de soporte:

Para Soporte Técnico:

- N1 - Incidencias que no afectan la operación del cliente. 24 hrs. hábiles.
 - No impacta en el servicio
- N2 - Incidencias que tienen una afectación parcial del servicio. 18 hrs. hábiles.
 - Degradación parcial del servicio
- N3 - Incidencias Críticas que impiden la operación. 4 hrs. hábiles.
 - Afectación total del servicio

6.4 Plazos máximos de respuesta de los procedimientos de solución de aclaraciones y quejas

En caso de que el Cliente requiera presentar una queja, reclamación, comentario, aclaración, sugerencia o recomendación, podrá hacerlo en nuestro departamento de Atención a Clientes.

La Atención al Cliente se brindará por medio del correo electrónico: atenciontelecomm@nuxiba.com las 24 horas del día, los 365 días del año y en la línea de Atención a Clientes 800 1 NUXIBA (689 422) en el horario de 09:00 a 18:00 horas.

Nuestro compromiso es dar una primera respuesta a la solicitud del cliente en un tiempo máximo de 24 horas y de acuerdo con la investigación realizada dar la atención oportuna de la misma.

6.5 Cambio en el servicio contratado

El Cliente manifestará a Nuxiba Telecomm mediante los medios de comunicación idóneos su intención de llevar a cabo una modificación al servicio prestado. Las partes acuerdan que una vez que el Cliente acepte el cambio de servicio o paquete de conformidad a sus necesidades, Nuxiba Telecomm entregará el respectivo convenio modificadorio para que sea firmado por ambas partes, el cual contendrá las nuevas condiciones del servicio contratado.

7. Portabilidad

- El trámite deberá realizarse por el representante o apoderado legal que acredite su personalidad en términos de la normatividad aplicable.
- Identificación oficial del apoderado o representante legal.
- La presentación de la documentación con la que se acrediten las facultades necesarias para realizar el trámite de portación respectivo.
- Escritura pública en la que se otorga el poder con facultades para actos de administración o poder especial para llevar a cabo el Proceso de Portabilidad a favor del representante o apoderado legal de la Persona Moral, que cumpla con las formalidades requeridas, tratándose de dependencias, entidades gubernamentales, sujetos u órganos de derecho público es la Identificación Oficial del funcionario en conjunto con la documentación que acredite que el funcionario cuenta con facultades para realizar procesos de contratación para la adquisición de servicios a nombre de la dependencia.
- Formato de Portabilidad
- En personas morales el NIP no es necesario (anexo) y firmado por el apoderado legal.
- Contrato (Cuando aplique)

- Notas Adicionales: De acuerdo con la Publicación del Diario Oficial las identificaciones válidas son:
 - Credencial de elector vigente
 - Pasaporte
 - Cédula Profesional (máximo 10 años desde su expedición)
 - Cartilla Militar (máximo 10 años desde su expedición)
 - IMSS
 - Licencia
 - CURP (En caso de contratación de servicios se solicitará una identificación oficial con firma de manera adicional)

El tiempo de respuesta de la portabilidad será de 24 horas a partir de la solicitud y cubrir con los documentos solicitados.

Para dudas o aclaraciones acerca de su portabilidad podrá revisarlas a través de su Ejecutivo de Cuenta asignado o en nuestro servicio de Atención a Clientes 800 1 NUXIBA (689 422).

Podrá descargar el formato de portabilidad en nuestro sitio: <https://www.nuxiba-telecomm.com>