

LINEAMIENTOS PARA LA PÁGINA WEB Y EL CENTRO DE ATENCIÓN A CLIENTES

RAFAEL ANICETO TABOADA

TITULAR DE LA AUTORIZACIÓN PARA ESTABLECER Y OPERARA O EXPLOTAR UNA COMERCIALIZADORA DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

RAES TELECOM

NOMBRE COMERCIAL

En el siguiente cuadro se enlista los documentos e información que debe contener de forma ***OBLIGATORIA*** en su PÁGINA WEB y estar visibles dentro de su CENTRO DE ATENCIÓN A CLIENTES de conformidad a la normatividad fijada en la Ley federal de Telecomunicaciones, Lineamientos y disposiciones Generales y las obligaciones que tiene con su título de **AUTORIZACIÓN PARA ESTABLECER Y OPERARA O EXPLOTAR UNA COMERCIALIZADORA DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES** ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones (en adelante IFT); además de señalarse la fecha en que fue remitido por el despacho a su cuenta de correo electrónico para efectos de acreditar la finalización de su cumplimiento normativo.

No.	DOCUMENTO	OBSERVACIÓN
1.	Permiso del IFT correspondiente a su Título de AUTORIZACIÓN PARA ESTABLECER Y OPERARA O EXPLOTAR UNA COMERCIALIZADORA DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES.	Se le envió vía correo electrónico.
2.	Formato de Información Simplificada (Constancia del registro de tarifas en el Sistema Electrónico de Registro de Tarifas en el IFT).	La constancia será enviada a su correo electrónico por parte del IFT al momento en que finalice el registro de cada tarifa presentada en la plataforma. Sírvese de apoyo el tutorial de tarifas por medio de correo electrónico.

3.	Oficio de Registro del contrato de adhesión emitido por la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO).	Se le envió por medio de correo electrónico.
4.	Constancia de inscripción del Oficio de registro de contrato de adhesión emitido por la PROFECO ante el IFT.	Se le envió por medio del correo electrónico.
5.	Código de Prácticas Comerciales.	Se le envió por medio del correo electrónico.
6.	Aviso de Privacidad.	
7.	Carta de Derechos Mínimos del Usuario.	
8.	Catálogo de trámites.	Se envió por medio del correo electrónico para que procediera a realizar el propio.
9.	Código de Políticas de Gestión de Tráfico y Administración de Red.	Se le envió por medio del correo electrónico.
10.	Los medios de pago para sus clientes finales (se sugiere hacer una pestaña adicional visible indicando las formas que se pueden realizar).	Documento no proporcionado por el Despacho, sin embargo, es obligatorio que se visualice dentro de su página de internet y en su centro de atención a clientes
No.	INFORMACIÓN	OBSERVACIÓN
	A continuación se enlistan información que deberá contener su centro de atención a cliente y pagina web:	
11.	Información sobre precios y tarifas	La página web deberá contener información relacionada con los principales planes, paquetes o servicios y la información de las características, especificaciones y alcances de éstos. Así como descripción, características, contenido y restricciones de cada uno de los servicios de telecomunicaciones o, que forman parte del plan o paquete.
12.	Folios de las Tarifas inscritas en el Sistema Electrónico de Registro de Tarifas del IFT.	Dentro de la página web deberá mostrar el folio de las tarifas. Los cuales obtendrá al momento de registrar sus tarifas.

		Sírvase de apoyo el tutorial de tarifas el día 13 de junio de 2024 por medio del correo electrónico concesiones@ramirezvargasabogados.com.mx .
13.	Liga de el visor de tarifas. (https://tarifas.ift.org.mx/ift_visor/)	Se encuentran dentro del Código de Prácticas Comerciales enviado por medio de correo electrónico. ¡NOTA! Se sugiere que la liga, independientemente de señalarse en su código, se encuentre visible manera individual dentro de su página web.
14.	Liga para consultar Lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad a que deberán sujetarse los prestadores del servicio fijo. (https://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5587373&fecha=25/02/2020#gsc.tab=0)	Dentro de la página web deberá mostrar los parámetros de calidad para el servicio fijo de acceso a internet conforme a los presentes lineamientos. La liga se encuentra dentro del Código de Prácticas Comerciales enviado por medio de correo electrónico. Independientemente de señalarse en su código, se encuentre visible manera individual dentro de su página web y centro de atención a clientes. Así mismo se le envió un ejemplo para dar a conocer los índices y parámetros de calidad, con la finalidad de obtener los de su red de telecomunicaciones y publicarlos en su página web.
15.	Liga para consultar los Lineamientos Generales para la publicación de información transparente, comparable, adecuada y actualizada relacionada con los servicios de telecomunicaciones. (https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5586224&fecha=12/02/2020#gsc.tab=0)	Se encuentran dentro del Código de Prácticas Comerciales enviado por medio de correo electrónico. Independientemente de señalarse en su código, se encuentre visible manera individual dentro de su página web y el centro de atención a clientes.
16.	Mapas Cobertura.	La página web deberá Mapas de Cobertura de manera desagregada que contengan al menos la Cobertura del Servicio Fijo a nivel de entidad federativa y nacional, que cuente con el detalle suficiente a nivel de calle, cuando éste contrate sus servicios o cuando así lo solicite y, en su caso, vengán acompañados de una leyenda que indique que la prestación del servicio dentro de la Cobertura del Servicio está sujeta a la factibilidad técnica. Documento no proporcionado por el Despacho, sin embargo, es obligatorio que se visualice dentro de su página de internet y en su centro de atención a clientes.

17.	Contratación del servicio.	<p>El centro de atención a clientes, así como la página web deberá contar con información detallada sobre el procedimiento de contratación, requisitos, lugar y horarios de atención para la contratación.</p> <p>Se encuentran dentro del Código de Prácticas Comerciales enviado por medio de correo electrónico.</p> <p>Independientemente de señalarse en su código, es necesario que se encuentre visible manera individual en un apartado dentro de su página web y centro de atención a clientes.</p>
18.	Información sobre equipos terminales.	<p>La página web deberá mostrar información de los equipos terminales, incluyendo características, precio, y funcionalidades. Además, en caso que aplique, deberá ofrecer información sobre cómo desbloquear los equipos y las políticas de garantía.</p>
19.	Políticas de servicios adicionales.	<p>En caso de ofrecer servicios adicionales como lo son servicios OTT (plataformas como Netflix, HBO, Disney, etc.) deberá publicar información respecto de las condiciones, reglas, límites, restricciones y políticas de cualquier tipo establecidas para utilizar los servicios.</p>
20.	Quejas	<p>La página deberá contar con información sobre los canales de atención para quejas, domicilio para atención y seguimiento, números telefónicos y medios electrónicos de atención y seguimiento de quejas, horario de atención, tiempo promedio y máximo de resolución.</p> <p>Se encuentran dentro del Código de Prácticas Comerciales enviado por medio de correo electrónico.</p> <p>Independientemente de señalarse en su código, es necesario que se encuentre visible manera individual en un apartado dentro de su página web y el centro de atención a clientes.</p>
21.	Información sobre colaboración en materia de seguridad y justicia.	<p>La página debe contener un correo electrónico de atención para casos que la autoridad designada solicite su colaboración en temas de seguridad y justicia, de conformidad con los Lineamientos de Colaboración en Materia de Seguridad y Justicia.</p>

PUNTOS RELEVANTES

- Los documentos deben estar en español, evitar tecnicismos, actualizados y descargables en formatos PDF o bien en algún otro no modificable;
- Además de los documentos señalados en el cuadro, debe indicarse en su página web la siguiente información:
 - Domicilio de atención a clientes;
 - Horario de oficina;
 - Correo electrónico de atención a clientes y facturación
 - Marca comercial,
 - Logo; y
 - Servicios de telecomunicaciones que brinda.
- Tener cuidado con frases o slogan que ustedes ingresan en su página web porque esto puede generar un conflicto a futuro con PROFECO con publicidad engañosa.

Sin más que agregar, nos encontramos a sus órdenes ante cualquier tipo de aclaración o duda que tenga con respecto a este trámite.

Con el envío de este documento, **concluimos el proceso de cumplimiento normativo** de su Título de concesión única para uso comercial por parte del Despacho Ramirez Vargas Abogados S.C.

Agradecemos su confianza depositada en nuestro trabajo y servicio. **¡Mucho éxito!**