

# Código de Prácticas Comerciales

## Código de Prácticas Comerciales



## I.- INTRODUCCIÓN.

- a) Objeto del presente Código de Prácticas Comerciales.
- b) Concesión otorgada a Servicios Troncalizados, S.A. de C.V. (SERVITRON).
- c) Descripción del Servicio Móvil de Radiocomunicación Especializada de Flotillas (SMREF).
- d) Equipo requerido.
- e) Cobertura del servicio.
- f) Tipos de servicios prestados.

## II.- CONDICIONES COMERCIALES.

- a) Contrato de prestación de servicios.
- b) Facturación y forma de pago.
- c) Vigencia del contrato de prestación de servicios.
- d) Otorgamiento de garantías.
- e) Causas de terminación del contrato de prestación de servicios.
- f) Suspensión del servicio.
- g) Equipo terminal propiedad del usuario.
- h) Reparaciones al equipo e instalaciones.
- i) Aviso de Privacidad.
- j) Seguro contra robo del equipo.
- k) Carta de Derechos Mínimos de Los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones
- l) Procedimiento para la atención a usuarios de los servicios

## III.- TARIFAS APLICABLES AL SERVICIO.

## IV.- MEDIACION



## I.- INTRODUCCIÓN.

### a).- Objeto del presente Código de Prácticas Comerciales.

El objeto del presente Código de Prácticas Comerciales es hacer del conocimiento de los usuarios la forma y condiciones en que serán prestados los servicios, las prácticas comerciales para la contratación de los servicios, así como el procedimiento de presentación de quejas y la atención a los usuarios. Por lo anterior, el presente Código de Prácticas Comerciales, aprobado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones, estará a disposición de los usuarios en las oficinas comerciales y en la página web de SERVITRON.

### b).- Concesión otorgada a Servicios Troncalizados, S.A. de C.V. (SERVITRON)

**SERVICIOS TRONCALIZADOS, S.A. DE C.V.**, (en lo sucesivo “**SERVITRON**”) es una Empresa 100% Mexicana Legalmente Establecida, Autorizada y Concesionada por el Instituto Federal de Telecomunicaciones (en lo sucesivo “IFT”) para instalar, operar y explotar una red pública de telecomunicaciones para prestar comercialmente el Servicio Móvil de Radiocomunicación Especializada de Flotillas, conocido técnicamente como sistema “Trunking” o “Troncalizadas” entre las principales Ciudades que conforman las Áreas de Cobertura en el Territorio Nacional.

Adicionalmente se ofrece Asesoría, Desarrollo, Integración y el Diseño de Sistemas de Telecomunicaciones, para cubrir los más exigentes requerimientos de Seguridad y comunicación, con estándares confiables en la Transmisión de Datos a través de Redes Inalámbricas.

**Antecedentes históricos:** La empresa fue Constituida en la Ciudad de México en Junio de 1990 con el firme propósito de prestar el Servicio Móvil de Radiocomunicación Especializada de Flotillas “Trunking” con un alto grado de eficiencia. El 23 de agosto de 1991, la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT) otorgó a favor de Fonotransportes Nacionales S.A de C.V. un Título de Concesión para instalar, operar y explotar una red pública de telecomunicaciones para prestar el Servicio Móvil de Radiocomunicación Especializada de Flotillas en la banda de frecuencias de los 400 MHz en distintas ciudades y rutas interestatales dentro del territorio nacional. El 2 de febrero de 1993, la SCT también otorgó a favor de Sistemas de Comunicaciones Troncales, S. A. un Título de Concesión para instalar, operar y explotar una red pública de telecomunicaciones para prestar el Servicio Móvil de Radiocomunicación Especializada de Flotillas en la banda de frecuencias de los 400 MHz en distintas ciudades y rutas interestatales dentro del territorio nacional. El 8 de septiembre de 2003, la SCT autorizó la cesión de todos los derechos y obligaciones de dichas concesiones a favor de SERVITRON.



El 16 de mayo de 2013 la SCT otorgó a SERVITRON la Prórroga y Modificación de dichas Concesiones para instalar, operar y explotar una red pública de telecomunicaciones con sus Concesiones para usar, aprovechar y explotar bandas de frecuencias del espectro radioeléctrico para usos determinado en el rango de frecuencias de 410-430 MHz.

El 28 de noviembre de 2000 la SCT otorgó a Telecomunicaciones Profesionales del Sur, S.A. de C.V. una concesión para instalar, operar y explotar una red pública de telecomunicaciones, con una vigencia de 15 (quince) años y vencimiento el 28 de noviembre de 2015. El 13 de agosto de 2012 la SCT autorizó a Telecomunicaciones Profesionales del Sur, S.A. de C.V., la cesión de derechos y obligaciones de la Concesión a favor de SERVICIOS TRONCALIZADOS, S.A. de C.V. El 8 de abril de 2016 el IFTe otorgó a SERVITRON un Título de Concesión Única para Uso Comercial para prestar servicios públicos de telecomunicaciones y radiodifusión con cobertura nacional, así como un Título de Concesión para usar, aprovechar y explotar bandas de frecuencias del espectro radioeléctrico para uso comercial, para prestar el servicio de Radiocomunicación Especializada de Flotillas (Trunking).

El servicio de Radiocomunicación Especializada de Flotillas (Trunking), es un servicio público concesionado de radiocomunicación mediante el cual se transmiten por radio, mensajes breves de voz y datos, entre miembros de un grupo de trabajo, como son: flotillas de reparto, de mensajería, de servicio, grupos de seguridad, etc.

Los mensajes se envían y reciben a través de unidades fijas y/o móviles de radiocomunicación, que permiten dirigirse a un solo usuario en particular o a un grupo de usuarios al mismo tiempo.

Para lo anterior, se utiliza una central transmisora operada por SERVITRON, que recibe los mensajes de los suscriptores, los convierte a otra frecuencia y los transmite con mayor potencia, permitiendo así que una señal débil tenga un alcance mayor.

#### **d).- Equipo requerido.**

El equipo requerido para la prestación del servicio Trunking es el siguiente:



- **Equipo transmisor/receptor central** integrado por un receptor de señales, un transmisor de alta potencia y una o más antenas de transmisión y recepción.
- **Equipo de radiocomunicación de los usuarios.** SERVITRON activará este equipo, siempre y cuando cumpla con los requisitos de homologación expedidos por el IFT y demuestre la propiedad mediante factura que exprese su introducción legal en el país.

## Definiciones de equipo terminal:

- **Equipo terminal fijo o base:** Es aquel radio que se instala en una oficina o cualquier otro establecimiento, utilizado con propósitos de control de una flotilla.
- **Equipo terminal móvil:** Es aquel que se instala en vehículos como son automóviles, camiones, motocicletas, tractores, etc.
- **Equipo terminal portátil o de mano:** Es aquel radio que se puede trasladar, portar y operar en mano.

## e).- Cobertura del servicio.

La cobertura del servicio es el área geográfica autorizada por la SCT y el IFT a SERVITRON, quien garantiza la eficiente transmisión, recepción de señales y mensajes al usuario de conformidad con el área contratada.

## f).- Tipos de comunicación.

- **De flotilla:** Es aquella transmisión que está dirigida a todos los equipos terminales integrantes de la flotilla del usuario.
- **De sub-flotilla:** Es la llamada dirigida solamente a una parte de los equipos terminales integrantes de la flotilla del usuario.
- **Individual:** Es aquella emitida por un equipo terminal y dirigida a otro equipo terminal.

## g).- Tipos de servicios prestados.

En términos de los servicios autorizados en sus Títulos de Concesión, SERVITRON presta adicionalmente los siguientes servicios: -



- Radiocomunicación con diversas tecnologías de punta. ·
- Transmisión de datos en cualquiera de sus modalidades.
- Acceso a redes públicas de telecomunicaciones.
- Comercialización de la capacidad de la red.
- Servicios de valor agregado, entre ellos Internet en sus diferentes modalidades
- Localización automática de unidades.

## II.- CONDICIONES COMERCIALES.

### a).- Contrato de prestación de servicios.

A fin de que el usuario esté en posibilidad de recibir los servicios, es necesaria la celebración de un contrato de adhesión elaborado por SERVITRON, en el que se plasma el acuerdo de voluntades atendiendo a las necesidades de servicio del cliente, mismo que se encuentra autorizado por el IFT y registrado ante la Procuraduría Federal del Consumidor.

### b).- Facturación y forma de pago.

SERVITRON facturará al usuario en forma desglosada todos y cada uno de los servicios contratados, detallando la cantidad de radios.

El usuario pagará a SERVITRON en el domicilio o banco que se le indique, el importe de las facturas por los Servicios Contratados que le presente SERVITRON con los cargos de acuerdo a los términos descritos en el contrato de prestación de servicios, dentro de los diez primeros días naturales de cada mes.

En el caso de que el usuario incumpla el pago dentro de los 10 días naturales del mes, implicará la suspensión inmediata de los servicios contratados, sin perjuicio de que SERVITRON reclame el importe del adeudo y las responsabilidades en que por este concepto haya incurrido el usuario. Una vez cubierto el adeudo a satisfacción de SERVITRON, dentro de las 48 hrs posteriores a la fecha de suspensión, los servicios podrán ser reanudados a solicitud del usuario mediante el pago de la tarifa registrada por reconexión vigente en esa fecha.

Todas las bonificaciones por fallas en el servicio se realizarán dentro de los 2 (Periodos) siguientes en que se haya presentado la incidencia

### c).- Vigencia del contrato de prestación de servicios.

El plazo de vigencia del contrato de prestación de servicios será acordado entre el usuario y SERVITRON. Los derechos que ampara el contrato de prestación de



servicios únicamente podrán ser cedidos por el usuario previa autorización de SERVITRON.

## **d).- Otorgamiento de garantías.**

A efecto de garantizar el pago puntual de todas y cada una de las cantidades que se adeuden a SERVITRON conforme al contrato de prestación de servicios, el usuario podrá otorgar en favor de SERVITRON cualquiera de las siguientes garantías:

- Títulos de crédito.
- Fianza (renovable cada año).
- Prenda excepto moneda de curso legal.
- Aval
- Depósito en efectivo.

Las garantías en cuestión podrán hacerse efectivas en caso de que el usuario no pague puntualmente cualesquiera de los cargos a que se encuentre obligado conforme al contrato de prestación de servicios y cualesquiera intereses moratorios generados. Estas garantías se entenderán otorgadas, cuando las mismas se hagan constar en documento expedido en los términos de la ley.

## **e).- Causas de terminación del contrato de prestación de servicios.**

Son causas de terminación del contrato de prestación de servicios las siguientes:

- La falta de pago por parte del usuario, en los términos de la cláusula cuarta del contrato de prestación de servicios.
- Incumplimiento de SERVITRON de los ordenamientos, disposiciones, condiciones y términos en la prestación de los servicios, estipulada en la cláusula primera del contrato de prestación de servicios.
- Incumplimiento de las normas de operación de SERVITRON, mismas que son del conocimiento del usuario en el momento de suscribirse el contrato de prestación de servicios.
- La cesión de los derechos que ampara el contrato de prestación de servicios sin consentimiento de SERVITRON.

## **f).- Suspensión del servicio.**



En el caso de que se llegarán a suspender los servicios durante un período de más de 72 horas consecutivas, SERVITRON abonará al usuario una cantidad equivalente a la renta que corresponda proporcionalmente al período de interrupción y en proporción directa al número de aparatos afectados, siempre que la interrupción no se derive de caso fortuito ó fuerza mayor.

### **g).- Equipo terminal propiedad del usuario.**

A fin de que SERVITRON esté en condiciones de prestar los servicios al usuario, el usuario deberá contar con el equipo terminal de radiocomunicación necesario. El usuario podrá adquirir el equipo terminal de radiocomunicación mencionado en el párrafo anterior con el distribuidor de su elección. SERVITRON activará el equipo terminal de radiocomunicación propiedad de los usuarios, siempre y cuando, cumpla con los requisitos de homologación expedidos por el IFT y demuestre la propiedad mediante factura que exprese su introducción legal en el país y que sea compatible con los códigos de señalización del sistema de SERVITRON.

### **h).- Reparaciones al equipo e instalaciones.**

Toda vez, que uno de los principales objetivos de SERVITRON es el de prestar los servicios al usuario en forma continua y con los estándares de calidad que ha establecido, SERVITRON cuenta con el personal técnico capacitado, el equipo de respaldo y los mecanismos necesarios para que, en el caso de presentarse una falla en sus equipos y/o instalaciones, la reparación de los mismos se lleve a cabo en el menor tiempo posible y así garantizar al usuario un servicio continuo y de calidad.

En el caso de presentarse una falla de funcionamiento en el equipo propiedad del usuario, SERVITRON recomienda se verifique el periodo de vigencia de la garantía otorgada por el proveedor, así como sus condiciones de reclamación.

Así mismo, SERVITRON está en la mejor disposición de recomendar al usuario las empresas reconocidas en el mercado para tal fin, sin que esto implique una responsabilidad para SERVITRON en cuanto a la reparación, costos y condiciones del equipo propiedad del usuario.

### **i).- Aviso de privacidad.**

Los servicios que proporciona SERVITRON al usuario son totalmente confidenciales, por lo que en ningún momento dará a conocer sus datos e información a tercero





El manejo de la información será llevado a cabo de acuerdo a los parámetros establecidos en nuestro aviso de publicidad publicado en nuestra página web [www.servitron.net](http://www.servitron.net), así como en los términos que establece la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión en materia de “Colaboración con la Justicia” así como la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares

### **j).- Seguro contra robo del equipo propiedad del usuario.**

SERVITRON, preocupada por el valor y salvaguardo del equipo propiedad del usuario, incluye dentro de los planes de contratación, un seguro opcional en caso de robo con violencia.

### **k).- Carta de Derechos Mínimos de Los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones de Servicios Troncalizados, S.A. DE C.V. (“SERVITRON”)**

SERVITRON estando a favor de la legalidad en armonía con el Respeto a los Derechos Humanos, pone a disposición de sus clientes la **Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones** publicada en su página web [www.servitron.net](http://www.servitron.net).

### **l).- Procedimiento para la atención a usuarios de los servicios prestados.**

SERVITRON dentro de su estructura organizacional cuenta con un área de atención a usuarios en cada una de sus oficinas, la cual cuenta con personal calificado para atender los requerimientos de sus usuarios y recibir sus quejas por la prestación del servicio Trunking.

El área de atención a usuarios de SERVITRON es la encargada de orientar al usuario en cuanto a sus dudas de utilización del servicio Trunking y condiciones, recibir las quejas presentadas por los usuarios y resolverlas a través de las áreas correspondientes y así satisfacer las necesidades de los usuarios.

El usuario podrá acudir a cualquiera de las oficinas de SERVITRON y presentar en el área de atención a usuarios sus dudas y quejas o bien enviar un correo electrónico [atencionclientes@servitron.net](mailto:atencionclientes@servitron.net), así como generar un ticket en la página web <http://tickets.servitron.net> donde de forma inmediata será atendido por personal calificado quien deberá dar una solución en cualquier duda o queja por parte del usuario.



El tiempo de respuesta dependerá de la particularidad de cada problema y su personal realizará sus mayores esfuerzos para que la necesidad del usuario sea resuelta de forma pronta y eficaz.

### **III.- TARIFAS APLICABLES AL SERVICIO TRUNKING.**

Las tarifas aplicables al servicio Trunking proporcionado por SERVITRON, están registradas en el IFT previamente a su entrada en vigor.

Las tarifas podrán modificarse, previo registro ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones. SERVITRON notificará al usuario la modificación de referencia con cuando menos 15 días naturales de anticipación a su entrada en vigor.

### **IV.- MEDIACIÓN**

Será competencia de la PROFECO mediar y dirimir cualquier controversia respecto a la interpretación y cumplimiento del contrato de prestación de servicios.

