

CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

OFICINA DE SERVICIO A CENTROS, S.A. DE C.V.

PARA LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES “OSC TELECOM”

1. INTRODUCCIÓN

Este Código de Prácticas Comerciales tiene como propósito establecer las condiciones comerciales de los servicios de telecomunicaciones prestados por Oficina de Servicio a Centros, S.A. de C.V., (en adelante “OSC TELECOM”), y estará a disposición del público para su consulta en nuestra página de Internet <https://osctelecom.com/> para servir de guía respecto de cualquier aclaración, disputa o queja relacionada con la provisión de los servicios.

En OSC TELECOM siempre estamos buscando mejorar y ofrecer un excelente servicio, por lo que este documento será actualizado cuando así se requiera.

2. SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES OSC TELECOM

2.1 TELEFONÍA

2.1.1 Descripción General

El servicio de Telefonía consiste en la transmisión de tráfico público conmutado de voz, permitiendo que el Cliente realice y reciba llamadas con usuarios de telefonía fija y móvil a nivel nacional e internacional. El servicio de Telefonía podrá ser prestado a través de las siguientes modalidades:

a) Enlace Digital. Consiste en proporcionar acceso a la red telefónica de OSC TELECOM por medio de troncales digitales de tecnología de transmisión y señalización convencional (R2 o ISDN) suministradas por OSC TELECOM, las cuales deberán ser conectadas al conmutador del Cliente.

El servicio de Telefonía de OSC TELECOM permite a sus Clientes realizar los siguientes tipos de llamadas:

1. Nacionales
2. Larga Distancia Internacional
3. A números móviles o celulares (local/nacional)
4. A números 800
5. Reporte de Fallas (050)
6. Servicio a Clientes (Centro Integral OSC TELECOM)
7. Hora Exacta (030)
8. Llamadas a Servicios Especiales
9. Llamadas a Números de Emergencia

El servicio de Larga Distancia Internacional permite la transmisión de tráfico público conmutado entre Clientes ubicados en territorio nacional y suscriptores telefónicos de otros países.

Al contratar el servicio de Telefonía en cualquiera de sus modalidades, OSC TELECOM ofrecerá al Cliente, entre otros, los siguientes servicios de soporte:

a) Servicio de reporte de fallas las 24 horas del día, los 365 días del año, el Cliente podrá mediante la marcación de los dígitos 050 o aquéllos que en un futuro OSC TELECOM le indique en apego al marco regulatorio, para reportar fallas del servicio, obtener un número de folio, un posible diagnóstico en cuanto a tiempos de solución y los procedimientos aplicables a cada caso.

Asimismo, OSC TELECOM brinda a su Clientes del servicio de Telefonía, los siguientes servicios adicionales:

a) Atención a Clientes. A través del Centro Integral OSC TELECOM, nuestros Clientes pueden recibir el Servicio de atención telefónica, gracias a la tecnología del menú telefónico de servicios del Centro Integral OSC TELECOM para tales fines, los Clientes podrán acceder a estos de una manera fácil y rápida. Adicionalmente los Clientes podrán reportar cualquier falla de los servicios que OSC TELECOM ofrece, así como realizar reportes de pagos, dudas, aclaraciones y comentarios de los Servicios.

2.1.2 Reglas de Aplicación

Operación:

La prestación del servicio está sujeta a la disponibilidad por factibilidad de cobertura de la red OSC TELECOM.

Precios:

El servicio de Telefonía es cobrado a través de una renta básica.

La facturación se realizará conforme a la oferta o paquete contratado y por el volumen de tráfico que se haya cursado.

Las llamadas a Números de Emergencia, Reporte de Fallas y Servicio a Clientes no conllevan cargo alguno para el Cliente.

Una llamada se considera completada en el momento una persona o dispositivo contesta del número telefónico al que se está llamando.

Por cada llamada de Larga Distancia Internacional se cuenta en forma adicional una llamada local. El cargo mínimo por llamada de Larga Distancia Internacional es un minuto. Los cargos se hacen por minuto de acuerdo con el destino marcado y se redondean las fracciones al siguiente minuto.

De manera enunciativa mas no limitativa se han definido las siguientes regiones a nivel mundial que agrupan países o ciudades para efectos de tarifas:

1. Ciudades vecinas EUA (zona fronteriza)
2. EUA y Canadá
3. Centro América (CA)
4. Sudamérica Caribe (SACA)
5. Europa, Asia y Oriente Medio (EAM)
6. Resto del Mundo (ROW)
7. Tarifas especiales para Cuba y otros países

3. SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

3.1 CAMBIO DE NÚMERO TELEFÓNICO.

Si el Cliente realiza el proceso de portabilidad de uno o más números geográficos o no geográficos que tenía contratados con OSC TELECOM, las Partes acuerdan que se darán por terminados anticipadamente únicamente aquellos Anexos de Precios con respecto a los números telefónicos a ser portados, en el entendido de que la terminación de dichos Servicios aplicará a partir de la fecha en que se realice la portabilidad de los números y que el Cliente mantendrá su obligación con OSC TELECOM por todos los cargos, penas y pagos pendientes.

3.2 CAMBIO DE DOMICILIO.

El Cliente podrá solicitar a OSC TELECOM que preste el Servicio en otro domicilio diferente en donde se está prestando actualmente, siempre y cuando esté al corriente con sus pagos.

3.3 CESIÓN DE DERECHOS.

El Cliente podrá ceder los derechos y obligaciones a un tercero, siempre y cuando cuente con la autorización previa y por escrito de OSC TELECOM para dichos efectos y cumpla con el procedimiento correspondiente. El Cliente, por su parte, conforme a los términos y condiciones de los contratos, autoriza y acepta que OSC TELECOM pueda ceder el contrato a cualquier tercero, subsidiaria y/o filial con simple aviso que dé al Cliente en su Comprobante Fiscal.

3.4 DEL SERVICIO

Son obligaciones de OSC TELECOM:

- a) Garantizar un máximo de eficiencia.
- b) Iniciar la prestación del Servicio en el domicilio señalado por el Cliente, una vez que: i) haya sido aprobado el Contrato firmado por el Cliente, ii) el Cliente haya realizado el pago inicial, lo cual debe suceder en un plazo no mayor de 3 (tres) días naturales posteriores a la firma del Contrato.
- c) OSC TELECOM se reserva el derecho para realizar las verificaciones de crédito del Cliente que estime convenientes, mismas que el Cliente autoriza previamente.

4. VENTA Y ENTREGA DEL SERVICIO

4.1 CONTRATACIÓN DE SERVICIO

Documentos necesarios por tipo de Cliente:

1. Personas Físicas con actividad empresarial:

- a) Copia del Registro Federal de Contribuyentes.
- b) Copia de una identificación oficial (que incluya fotografía y firma) del titular del contrato.
- c) Copia de comprobante de domicilio.

2. Personas Morales:

- a) Copia del Registro Federal de Contribuyentes.
- b) Copia del "Acta Constitutiva" y "Poder para Actos de Administración" del Representante Legal.
- c) Copia de una identificación oficial del representante legal que firmará el contrato.
- d) Copia de comprobante de domicilio.

4.2 CÓMO CONTRATAR NUESTROS PRODUCTOS Y SERVICIOS

- El interesado en contratar alguno de los servicios de OSC TELECOM deberá contactar a algún ejecutivo de cuenta que le pedirá ciertos datos necesarios para la contratación.
- La solicitud de servicios deberá ser realizada solamente por el interesado.
- Se deberá entregar toda la documentación y comprobantes solicitados por OSC TELECOM que se detallan en el presente Código de Prácticas Comerciales.
- En caso de tener algún adeudo pendiente se le solicitará al interesado resolverlo con el departamento de Cobranza para poder darle el servicio.

4.3 CONTENIDO DEL CONTRATO Y CONFIDENCIALIDAD

El Contrato establece las bases sobre las que lograremos una relación firme con el Cliente. De esta manera, ambas partes podemos estar seguras de actuar dentro del ámbito legal de nuestro país. OSC TELECOM en cumplimiento a la legislación vigente somete para revisión y aprobación de la Procuraduría Federal del Consumidor y del Instituto Federal de Telecomunicaciones, el modelo de contrato, de esta manera, el Cliente tiene la certidumbre jurídica de que los términos y condiciones pactados en el contrato están dentro del marco legal vigente y, por ende, siempre puede tener claridad sobre cualquier aclaración deseada. Al leer su contrato, el Cliente se dará cuenta que en él aparecen referencias al presente Código de Prácticas Comerciales de OSC TELECOM. De esta forma, el Cliente tiene en sus manos de una manera amplia y clara los elementos sobre los que se basa OSC TELECOM para prestar un servicio excelente. Así mismo, OSC TELECOM tiene el compromiso de guardar absoluta confidencialidad respecto a la información particular de cada Cliente, tanto del Contrato como de los datos personales y de llamadas de cada Cliente, por lo que se mantendrá como confidencial, salvo los casos en que la autoridad competente requiera a OSC TELECOM sobre alguna información en particular. Por lo anterior, OSC TELECOM no será responsable de que la información de los Clientes se haga pública por algún otro medio ajeno a OSC TELECOM.

5. FACTURACIÓN, PAGOS Y COBRANZA

5.1 FACTURACIÓN y CICLOS DE FACTURACIÓN

El equipo de facturación de OSC TELECOM valida que los registros de uso, rentas y cargos no recurrentes estén listos para facturar previo a su ciclo de facturación. OSC TELECOM tiene procesos proactivos de atención de facturación, lo que garantiza que los Clientes reciban una factura precisa de forma anticipada.

5.2 ENVÍO DE LA FACTURA

El Cliente, recibe su factura electrónica (CFDI) vía e-mail, usualmente el mismo día de su fecha de corte. También, en caso de que el Cliente lo solicite, un recordatorio de pago 7 días antes de su fecha límite de pago, esto sólo en caso de no detectar recepción de pago.

5.3 ACLARACIONES, AJUSTES Y CORRECCIONES

a) OSC TELECOM cuenta con diversas formas de atención al Cliente, las cuales podrán ser consultadas en la página de internet <https://osctelecom.com/> o al mail info@osctelecom.com

b) Cualquier diferencia que el Cliente identifique sobre los cargos efectuados en las facturas deberá informarla al Centro de Atención a Clientes y en caso de no ser resuelta a su satisfacción, dar inicio a un procedimiento de reclamación. Si el Cliente no objeta en 5 (cinco) días los cargos contenidos en su factura, éstos se entenderán reconocidos.

c) En caso de iniciar un procedimiento de reclamación OSC TELECOM resolverá al Cliente en un plazo que no excederá de 30 (treinta) días naturales contados a partir de la fecha de inicio del procedimiento de reclamación.

d) En caso de ser procedente la reclamación, OSC TELECOM efectuará el ajuste correspondiente en la facturación del Cliente, mismo que se verá reflejado de acuerdo con el ciclo de facturación del Cliente, a más tardar en los 2 (dos) meses subsiguientes a la fecha de la resolución.

e) El Cliente puede solicitar a OSC TELECOM por teléfono, la aclaración de los cargos que aparecen en su factura. OSC TELECOM se compromete a realizar dicha investigación en un plazo que no excederá de 30 (treinta) días naturales contados a partir de la fecha de inicio del procedimiento de reclamación.

f) Las correcciones hechas, ya sean de los datos del Cliente o de la cantidad facturada, serán reflejadas en la siguiente factura.

g) OSC TELECOM una vez que tenga dichos resultados se los informará al Cliente. En caso de que la reclamación sea procedente, OSC TELECOM realizará el reembolso a través de un crédito en la siguiente Factura.

h) Contrato Marco: El Cliente podrá realizar una reclamación de cargo no reconocido en su facturación en base a la cláusula del contrato. El Cliente tiene 10 días naturales siguientes a su fecha límite de pago. Solicitud por escrito: El Cliente deberá enviar Solicitud de la Objeción por escrito (email).

5.4 BONIFICACIÓN POR INTERRUPCIÓN DE SERVICIO

a) En caso de interrupción del Servicio por causas imputables a OSC TELECOM por un plazo igual o mayor a 72 (setenta y dos) horas consecutivas, OSC TELECOM se obliga a bonificar al Cliente mediante un ajuste en su siguiente Comprobante Fiscal la parte proporcional de la Renta Mensual vigente correspondiente al tiempo que dure la interrupción de dicho Servicio.

b) El Cliente acepta que dicha bonificación en su Comprobante Fiscal constituirá la única y máxima responsabilidad que le podrá ser imputable a OSC TELECOM por interrupciones en el Servicio.

c) Si el Cliente no permite a OSC TELECOM realizar las labores de supervisión, cambio, actualización, mantenimiento y/o reparación del Equipo de Acceso y/o de la tecnología utilizada para prestar el Servicio, OSC TELECOM no será responsable por fallas y/o degradaciones en el Servicio.

d) El Cliente reconoce que en caso de que OSC TELECOM realice la compensación y/o bonificación respectiva señalada en los párrafos anteriores, no se actualizará ningún supuesto de incumplimiento o de rescisión del Contrato por parte del Proveedor.

5.5 PAGOS Y COBRANZA

5.5.1 Dónde y Cómo Pagar:

El método de pago más común para los Clientes empresariales es la transferencia bancaria referenciada a factura, que agiliza la recolección e identificación de pagos, en segundo plano se utiliza el depósito bancario y pago eventual con tarjeta de crédito empresarial. Los canales anteriores proporcionan opciones fáciles y rápidas al Cliente para que éste elija la alternativa de pago más conveniente y a su alcance para que realice sus pagos oportunamente.

5.5.2 Información Importante sobre Pagos:

La renta mensual por el Servicio se facturará por adelantado y deberá ser pagada el primer día natural de cada periodo, en dicho Comprobante Fiscal se facturarán los cargos correspondientes a lo establecido en el Anexo de Precios correspondiente. En todo caso, las Tarifas y demás cargos causarán y se les añadirá el Impuesto al Valor Agregado y cualquier otro impuesto que conforme a la legislación fiscal vigente resulte aplicable. El pago por los Servicios y/o Equipos para el Cliente podrá realizarse en cualquier institución con la que OSC TELECOM tenga convenio y se especifique en el Comprobante

Fiscal respectivo. En caso de que por alguna razón OSC TELECOM dejare de cobrar en su momento cualquier cantidad a la que tuviere derecho, no perderá por el tiempo su facultad de cobrarla, teniendo el Cliente el derecho de objetar el Comprobante Fiscal correspondiente.

5.5.3 Cargo por pago extemporáneo:

En caso de que el Cliente no cumpliera con cualesquiera de las obligaciones de pago a su cargo incluidas en las facturas, derivadas de los contratos, OSC TELECOM podrá cobrar intereses moratorios sobre dichas cantidades vencidas y no pagadas a partir del día siguiente a la fecha de vencimiento y hasta la fecha en que fueren pagadas en su totalidad. Dichos intereses moratorios serán a una tasa igual a tres (3) veces la TIIIE. La tasa se aplicará sobre las bases de un (1) año de trescientos sesenta (360) días por el número de días en que subsista la mora o el incumplimiento de la obligación de pago.

5.5.4 Cobranza:

Concluido el término brindado al Cliente para el debido cumplimiento del pago de su factura, se ejecutan procedimientos correctivos de cobranza que contemplan inclusive la suspensión parcial o total de los Servicios. En caso de agotar las posibilidades de recuperación en la cobranza interna, se tiene la opción de gestionar a través de agencias de cobranza externas y/o asignándola al área jurídica a fin de agotar todos los recursos posibles para negociar cada una de las cuentas y con ello hacer efectivo el cobro de la factura vencida. Siempre con la firme intención de retener y mantener al Cliente activo en sus servicios, orientándole y poniendo a su alcance soluciones y planes alternativos de pago, en donde es posible incluso llevar a cabo la reconexión del servicio bajo un esquema de prepago y/o concediéndole al Cliente un plazo accesible adherido a un calendario de amortizaciones.

5.5.5 Suspensión del Servicio:

OSC TELECOM podrá previa notificación suspender total o parcialmente el Servicio, sin responsabilidad y/o pena alguna de su parte en los siguientes casos: a) Porque el Cliente y/o cualquiera de sus filiales y/o subsidiarias no liquiden cualquiera de los Comprobantes Fiscales emitidos bajo el contrato, en la fecha límite de pago y/o no estén al corriente en el pago de los Servicios y/o Equipos para el Cliente. b) Por declaración judicial o administrativa. c) Porque alguna autoridad competente, ya sea judicial o administrativa, determine o establezca que el uso que el Cliente esté dando a los Servicios contratados con OSC TELECOM viole, incumpla o contraponga alguna de las disposiciones aplicables en México. d) Porque el Cliente no permita a OSC TELECOM que realice las labores de supervisión, cambio, actualización, mantenimiento y/o reparación del equipo de acceso y/o de la tecnología utilizada para prestar el Servicio que se mencionan en los contratos correspondientes. e) Cuando, durante la vigencia de los contratos, OSC TELECOM se vea imposibilitado física o técnicamente para suministrar los Servicios. f) Por falsedad de las declaraciones o datos proporcionados por el Cliente a OSC TELECOM, ya sea en los contratos o en cualquier otro documento y que los datos proporcionados por el Cliente no pueden ser verificados en la investigación de crédito. g) Si el Cliente contrata paquetes o Servicios ilimitados y los destine para revenderlos o utilizarlos como un Centro de Contacto (Call Center) o para realizar llamadas de forma masiva y no cuente con la previa autorización de OSC TELECOM. h) Porque el Cliente utilice los Servicios y/o el equipo de acceso para comercializar servicios de telecomunicaciones sin contar con permiso y/o autorizaciones de las autoridades competentes. i) Por

cualquier otra causa atribuible al Cliente que impida a OSC TELECOM el cumplimiento del contrato correspondiente.

La suspensión del Servicio como consecuencia de lo señalado en los incisos anteriores no implica la cancelación del contrato, ni libera de la obligación de pago del Cliente y obliga a éste a cubrir las cantidades adeudadas y que se generen por los Servicios como la renta básica mensual y los demás consumos hasta la cancelación del contrato.

5.5.6 Reanudación de Servicio por Suspensión:

OSC TELECOM reanudará la prestación del Servicio que hubiere sido suspendido, si el Cliente: a) Retira el equipo y/o accesorios de éste, no homologados por la autoridad competente. b) Por vencimiento del término fijado por la declaración judicial o administrativa que ordenó la suspensión. c) En general, si el Cliente subsana a satisfacción de OSC TELECOM, el incumplimiento que motivó la suspensión del Servicio en los términos de los contratos correspondientes.

En todos los casos antes señalados, el Cliente previo a la reanudación del Servicio, deberá realizar el pago a OSC TELECOM de todos y cada uno de los adeudos que tenga por los Servicios y/o equipo para el Cliente, según sea el caso, así como de los cargos por pago extemporáneo, intereses moratorios y del cargo por reanudación del Servicio, para que OSC TELECOM proceda a reanudar los Servicios dentro de las 12 horas posteriores al reporte de pago.

5.5.7 Desconexión del Servicio por Adeudo:

OSC TELECOM podrá llevar a cabo la desconexión del servicio cuando identifique que el Cliente y/o cualquiera de sus filiales y/o subsidiarias no liquiden cualquiera de los Comprobantes Fiscales emitidos, en la fecha límite de pago y/o no estén al corriente en el pago de los Servicios. Lo anterior, no implica la cancelación del Contrato, ni libera de la obligación de pago del Cliente y obliga a éste a cubrir las cantidades adeudadas y que se generen por los Servicios como renta básica mensual y los demás consumos hasta la cancelación del Contrato.

6. CANCELACIÓN DEL SERVICIO

6.1 TERMINACIÓN DEL CONTRATO

6.6.1 Por Parte del Cliente:

El Cliente podrá dar por terminado el contrato correspondiente en forma anticipada y sin necesidad de declaración judicial o administrativa, previo aviso por escrito o a través de los medios convenidos por las partes y con 60 (sesenta) días naturales de anticipación a la fecha en que pretenda que se lleve a cabo la terminación total o parcial, siempre y cuando cumpla con lo siguiente: a) El Cliente cubra a OSC TELECOM con anterioridad a la fecha de terminación del contrato, los siguientes cargos y contraprestaciones: a. Todos los pagos pendientes correspondientes a la tarifa por contratación vigente para los Servicios, según sea el caso; b. La renta mensual y demás cargos que se hayan generado bajo el contrato hasta la fecha en que efectivamente se realice la cancelación de dichos Servicios o equipos para el Cliente, c. Si el Cliente se encuentra sujeto a un plazo forzoso, según se establece en los anexos de precios respectivos, también le corresponderá cubrir los cargos correspondientes a los descuentos otorgados bajo la tarifa de contratación e instalación, así como también deberá hacer el pago de la cantidad equivalente al total de las rentas mensuales no

devengadas de acuerdo al periodo de contratación que se establece en el anexo de precios de todos y cada uno de los Servicios o equipos para el Cliente.

En caso de que OSC TELECOM, no preste los Servicios en la forma y términos convenidos en el contrato respectivo y sus anexos, así como en los estándares de calidad contratados o establecidos conforme a las disposiciones legales vigentes y no haya sido subsanado el incumplimiento de Servicio o de carácter operativo o administrativo por parte OSC TELECOM durante la vigencia del contrato, el Cliente podrá dar por terminado de manera anticipada el Contrato, sin responsabilidad alguna para éste.

6.6.2 Por Parte de OSC TELECOM:

OSC TELECOM podrá dar por terminado anticipadamente el contrato en forma automática, sin responsabilidad, pena o cargo alguno y sin necesidad de declaración judicial de conformidad con las disposiciones de esta sección:

1. Terminación Necesaria: OSC TELECOM se reserva el derecho de dar por terminado anticipadamente el contrato, con previo aviso de diez (10) días naturales de anticipación que le haga al Cliente, cuando cualquiera de los siguientes eventos se presente: a) Cuando durante la vigencia del contrato, por imposibilidad física o razones técnicas de cobertura no sea factible técnicamente suministrar los Servicios. b) Cuando después de haber iniciado la prestación de los Servicios, OSC TELECOM determine que no es factible continuar prestando dichos Servicios por causas de fuerza mayor y/o caso fortuito. En caso de que se presente alguno de los eventos que se establecen anteriormente, OSC TELECOM no tendrá responsabilidad u obligación alguna, solamente en el caso del inciso (a) anterior OSC TELECOM deberá de rembolsar al Cliente la cantidad pagada por el Cliente en forma anticipada por concepto de la contratación e instalación de dichos Servicios.
2. Rescisión del Contrato: OSC TELECOM, sin perjuicio de cualquier otro derecho o recurso legal derivado de los contratos celebrados o de la Ley, podrá darlos por rescindidos, sin responsabilidad, pena, ni recargo alguno, y sin necesidad de declaración judicial previa, mediante aviso por escrito que envíe al Cliente con 10 (diez) días naturales de anticipación, en cualquiera de los siguientes supuestos: a) Si el Cliente utilizó los Servicios de forma distinta para la que se contrataron, según lo establecido en los contratos celebrados y en los anexos de precios. b) Porque el Cliente haya sido declarado en quiebra o suspensión de pagos por autoridad competente. c) Por resolución judicial o administrativa de autoridad competente que así lo determine. d) Porque alguna Autoridad Competente, ya sea judicial o administrativa, federal, estatal o municipal, determine o establezca que el uso que el Cliente esté dando a los Servicios contratados con OSC TELECOM, viole, incumpla o contraponga alguna de las disposiciones aplicables en México. e) Para el caso de que el Cliente contrate paquetes o servicios ilimitados y los destine para revenderlos o utilizarlos como un Centro de Contacto (Call Center) masiva y no cuente con la previa autorización OSC TELECOM. f) Por incumplimiento de cualquiera de las disposiciones establecidas en el contrato, sus anexos y/o en los respectivos anexos de precios. g) La cesión, transferencia o cualquier forma similar o análoga de transmitir los derechos y obligaciones contenidos en el contrato, sin la previa autorización OSC TELECOM. h) Por la muerte del Cliente, en caso de que el Cliente sea persona física o por la terminación de la sociedad, en caso de que el Cliente sea persona moral. i) Por falta de pago del Servicio, y/o de los equipos para el Cliente, y de los cargos adicionales autorizados. j) Porque el Cliente utilice los Servicios y/o el equipo suministrado por OSC TELECOM en su domicilio para comercializar servicios de telecomunicaciones sin contar con permiso y/o autorizaciones de las autoridades competentes. k) Si el Cliente es condenado por autoridad judicial

por delito que amerite pena corporal.i) Si a consideración de OSC TELECOM, el Cliente presenta un problema crediticio que afecte su habilidad de pago.

7. REPARACIONES

7.1 PARA PRODUCTOS Y SERVICIOS:

Para cualquier duda en cuanto a servicio favor de comunicarse con su Consultor de Servicio al Cliente. Para asistencia técnica se debe llamar al “Centro de Atención Técnica a Clientes Empresariales” con atención especializada a Clientes con servicios a través de Acceso Dedicado, al teléfono: (81) 80 00 70 04

7.2 SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA: El Cliente puede tener acceso telefónico a nuestro Centro de Atención (81) 80 00 70 04, donde será atendido por un Ejecutivo de Servicio.

Si por alguna circunstancia el Cliente no es dirigido al área adecuada para atenderlo, el Ejecutivo de Servicio se mantendrá en la línea telefónica junto con él hasta asignarlo al área correspondiente que lo atenderá. A través del Centro Integral OSC TELECOM brindaremos una atención eficiente a los requerimientos del Cliente relacionados con los siguientes servicios:

- Información de nuestros Productos y Servicios
- Solicitud y Venta de servicios y/o Productos adicionales
- Solicitud de cambio o modificaciones a Productos y Servicios ya contratados
- Solicitud de cambio de dirección de servicio (el Cliente se cambia de domicilio)
- Solicitud de algún cambio o modificación en las instalaciones de los equipos
- Preguntas relacionadas a su facturación mensual
- Solicitar algún método de pago
- Aclaraciones sobre Facturación
- Información sobre ventas y promociones
- Cuidado a la satisfacción de nuestros Clientes
- Cancelaciones o Suspensiones

8. NIVELES Y COMPROMISOS DE CALIDAD

Los niveles y compromisos de calidad que OSC TELECOM ofrece para el servicio de voz en el mercado fijo están plenamente apegados a los que establecen los Lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad a que deberán sujetarse los prestadores del servicio fijo, los cuales son los siguientes:

SERVICIO	PARÁMETROS DE CALIDAD	ÍNDICES DE CALIDAD
DEL SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA	Proporción de intentos exitosos de Llamadas	>97%
DE LAS FALLAS	Proporción de Reportes de Fallas	<3.50%
	Proporción de reparación de Fallas en un día	>85%
	Proporción de reparación de Fallas en tres días	>97%



OSC
Telecom