

CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

ROD TELECOM, S.A. DE C.V. (Fiberbit)

AUTORIZACIÓN CRT: P/CRT/ORD/29012026/020

Código de prácticas comerciales - CPC

El presente código estará a disposición del público, en los puntos donde se puedan contratar sus servicios y, en su caso, en su página de Internet, el cual servirá de guía a sus usuarios y empleados respecto de cualquier disputa o queja relacionada con la provisión de los servicios y deberá contener como mínimo la siguiente información:

Descripción de los servicios que se ofrecen:

DE LOS SERVICIOS,

- **ROD TELECOM, S.A. de C.V.**, está autorizado a proveer a sus usuarios el **SERVICIO DE ACCESO A INTERNET** en los distintos paquetes de servicios que se indican en el libro tarifario registrado y a aquello que se publique en la página web.

El servicio que se provea al Suscriptor estará disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. ROD TELECOM, S.A. de C.V. supervisará la prestación del servicio las 24 horas del día.

COBERTURA DE LOS SERVICIOS,

- **ROD TELECOM, S.A. de C.V.**, comercializará el servicio en los municipios de Álamo Temapache y Castillo de Teayo, y demás localidades registradas ante la CRT en el Estado de Veracruz, conforme al Acuerdo P/CRT/ORD/29012026/020.

Formas y tiempos de medición, tasación y procedimientos de cobranza.

- Los servicios provistos por **ROD TELECOM, S.A. de C.V.** se ofrecen conforme al plan contratado y bajo la modalidad pre-pago y post-pago y cubren un periodo de mes calendario.
- En el caso que la contratación inicie en cualquier día dentro del mes, se cobrará la parte proporcional de uso del servicio en lo que resta del mes.
- Los paquetes de servicio se ofertan en cantidades fijas de Mbps (Mega bits por segundo), y se refiere a la cantidad de información que el usuario recibiría (descarga) o transmitiría (carga) en un segundo determinado.
 - **Por regla general la relación Descarga/carga de información tiene una relación del 80%-20%.**
- Los usuarios deben cubrir el monto del paquete contratado dentro de los **5 días después de la emisión de la factura** de otro modo el servicio se suspende.

Niveles y compromisos de calidad

Números de contacto para reporte de fallas, quejas del servicio y seguimiento a pagos:

- Atención a clientes: 765 106 0661
- Ventas: 765 102 9831
- WhatsApp: 765 488 3316
- Email: contacto@fiberbit.com.mx

Sitio WEB: www.fiberbit.com.mx

Horarios de atención:

Lunes a Sábado **8:00 AM – 5:00 PM** (atención humana)

Lunes a Sábado **7:00 PM – 8:00 PM** (atención automatizada vía WhatsApp)

Canales de atención al cliente:

- WhatsApp, teléfono y correo electrónico
- **Atención presencial con previa cita:**
Av. Garizurieta S/N, Col. Luis Donaldo Colosio,
Álamo Temapache, Veracruz, C.P. 92733
(Agendar cita por WhatsApp o teléfono)

Plazos máximos de los procedimientos

- El plazo máximo para la atención a fallas, quejas, reparaciones y restablecimiento del servicio es de: **24 a 48 horas**
- *El plazo máximo para la atención a bonificaciones, cuando estas sean inherentes a fallas en la infraestructura técnica o administrativa de **ROD TELECOM, S.A. de C.V.**, será de 2 días hábiles a partir de que se exceda el plazo de atención, conforme a lo que se establece en el contrato registrado ante PROFECO.*
- *Cuando la falla en el servicio sea atribuible al Concesionario mayorista, las bonificaciones serán proporcionales a lo que establezca el contrato con dicho mayorista.*
 - *Y la bonificación a los usuarios se hará conforme a lo que se indica en el punto anterior y el contrato suscrito.*

Cambios de paquete o servicio

ROD TELECOM, S.A. de C.V. informará a los usuarios mediante un mensaje de texto y/o correo electrónico el comprobante donde se informa del nuevo paquete o contrato.

- El mensaje podrá incluir, al menos lo siguiente:
 - *Fecha del aviso*
 - *Fecha de entrada en vigor del nuevo paquete de servicio*
 - *Nombre del paquete*
 - *Tarifa aplicable – Folio de tarifa Registrada*

El Suscriptor podrá en todo momento solicitar a **ROD TELECOM, S.A. de C.V.**, mejoras al o cambio de Paquete de Servicio siempre y cuando este se encuentre al corriente en los pagos y exista la disponibilidad de red suficiente para el incremento de la capacidad o funcionalidades.

ROD TELECOM, S.A. de C.V. no puede obligar al SUSCRIPTOR a contratar servicios adicionales como requisito para la contratación o continuación de la prestación del SERVICIO.

Política de cancelación y reconexión de los servicios

- Sin perjuicio de que el usuario o suscriptor liquide los adeudos acumulados. Las cancelaciones deberán realizarse sin costo extra para el usuario o suscriptor.
- El suscriptor no podrá recibir trato discriminatorio con respecto a otro usuario que solicitan otro tipo de servicios.
- El suscriptor podrá dar por terminado el contrato en cualquier momento, si este no se sujetó a una vigencia forzosa, siempre y cuando se encuentre al corriente en el pago. La devolución del equipo de acceso se coordinará previamente: el suscriptor notificará a *ROD TELECOM, S.A. de C.V.* su decisión de no continuar con el servicio, y de ser el caso, un técnico se presentará en la fecha acordada para recoger el equipo en el domicilio del suscriptor.
- Todos los consumos que se generaron posteriores a la terminación del Contrato y que no fueron cobrados por *ROD TELECOM, S.A. de C.V.*, deberán ser liquidados a este último por parte del suscriptor.

RECONEXIÓN

En el supuesto de suspensión del Servicio por falta de pago de cualquier adeudo a cargo del Suscriptor, este se obliga a pagar a favor de **ROD TELECOM, S.A. de C.V.**, la Tarifa de reconexión del Servicio vigente.

- Respecto de la Reconexión de Servicios se llevará a cabo lo siguiente:
 - Una vez que el Cliente realiza el pago correspondiente, el Suscriptor podrá solicitar al Centro de Atención al Cliente de ROD TELECOM, S.A. de C.V., la reconexión respectiva.
 - ROD TELECOM, S.A. de C.V. realizará la reconexión del Servicio suspendido, en un plazo no mayor a **1 día**.

Política de Bonificaciones

Bonificación por fallas imputables a ROD TELECOM, S.A. de C.V.:

- El usuario tiene derecho a una bonificación equivalente al 20% del monto proporcional al periodo en que el servicio no estuvo disponible, cuando la falla sea imputable al concesionario.
- La bonificación se aplicará en la siguiente factura o estado de cuenta, de manera automática o a solicitud del usuario, conforme a lo establecido en el Art. 191 fracc. XIII de la LFTR.

Bonificación por cargos indebidos:

- En caso de cargos no autorizados o erróneos, ROD TELECOM, S.A. de C.V. aplicará una bonificación del 20% sobre el monto cobrado indebidamente, además de la devolución del cargo.

Condiciones:

- La bonificación no aplica cuando la falla sea imputable al usuario, a caso fortuito o fuerza mayor. El plazo para aclarar cargos indebidos es de 90 días naturales a partir de la emisión de la factura.

Canales de Atención y Quejas

Canales internos de atención de ROD TELECOM, S.A. de C.V. (Fiberbit):

- Teléfono atención a clientes: 765 106 0661 | WhatsApp: 765 488 3316
- Correo: contacto@fiberbit.com.mx | Portal: www.fiberbit.com.mx
- Horarios: Lunes a Sábado 8:00 AM – 5:00 PM (atención humana)
Lunes a Sábado 7:00 PM – 8:00 PM (atención automatizada vía WhatsApp)
- **Atención presencial con previa cita:** Av. Garizurieta S/N, Col. Luis Donaldo Colosio, Álamo Temapache, Veracruz, C.P. 92733 (agendar por WhatsApp o teléfono)

Organismos externos — Si no obtuvo respuesta satisfactoria:

- **PROFECO** (Procuraduría Federal del Consumidor): 800 468 8722 o www.profeco.gob.mx. Puede presentar queja por servicios de telecomunicaciones.
- **CRT** (Comisión Reguladora de Telecomunicaciones) antes IFT : portal portal.crt.gob.mx o 800 800 0518. Atiende quejas sobre calidad del servicio, facturación y derechos de usuarios.

Contrato de Adhesión:

- Los términos y condiciones completos del servicio se encuentran en el Contrato de Adhesión debidamente registrado ante PROFECO.

Protección de Datos Personales

ROD TELECOM, S.A. de C.V. trata los datos personales de sus usuarios conforme a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (LFPDPPP) y su Reglamento.

Datos que se recaban:

- Nombre completo, domicilio, teléfono de contacto, correo electrónico y datos de facturación necesarios para la prestación del servicio y cumplimiento de obligaciones legales.

Finalidad del tratamiento:

- Prestación del servicio de internet, facturación, atención a clientes, soporte técnico, envío de comunicados del servicio y cumplimiento de obligaciones ante autoridades regulatorias.

Derechos ARCO:

- El titular tiene derecho de Acceso, Rectificación, Cancelación u Oposición al tratamiento de sus datos. Para ejercerlos, contacte a:
contacto@fiberbit.com.mx

No Discriminación y Neutralidad de Red

Principio de no discriminación:

- ROD TELECOM, S.A. de C.V. presta el servicio de acceso a internet sin discriminación alguna por origen étnico o nacional, género, edad, discapacidad, condición social, condición de salud, religión, opiniones, preferencias sexuales, estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana, conforme al Art. 191 fracc. XIV de la LFTR.

Accesibilidad:

- Todos los usuarios, incluidas las personas con discapacidad, tienen derecho a recibir atención e información sobre el servicio a través de nuestros canales digitales (WhatsApp, teléfono y correo electrónico).

Neutralidad de la red:

- ROD TELECOM, S.A. de C.V. garantiza que no bloqueará, degradará ni priorizará de forma discriminatoria el tráfico de internet de sus usuarios. El acceso a la red es libre e igualitario conforme a los lineamientos de la CRT.